

ABSTRAK

Seiring dengan banyaknya pengusaha yang semakin melirik besarnya keuntungan bisnis makanan, maka persaingan bisnis makanan di Surabaya pun semakin ketat. Sehingga penting bagi pebisnis makanan untuk melakukan *continuous improvement* guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan serta menjamin keberlangsungan restoran. Tujuan jangka panjang digambarkan pada visi, misi, dan strategi yang ditetapkan. Dalam pencapaian tujuan tersebut diperlukan suatu sistem manajemen strategis yang dapat membantu pengukuran kinerja restoran agar tindakan-tindakan yang dilakukan restoran sejalan dengan visi, misi, dan strategi yang telah ditetapkan, yaitu *Balanced Scorecard*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran kinerja berbasis *Balanced Scorecard* yang dapat digunakan Restoran Kapin sebagai sistem pengukuran kinerja serta menyelaraskan aktivitasnya pada visi, misi, dan strategi restoran. Hal ini akan menciptakan *competitive advantage* bagi restoran sebagai modal menghadapi persaingan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Restoran Kapin memiliki beberapa kelemahan, yaitu ketidakefektifan pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan dan aktivitas yang belum terfokus pada sasaran strategis yang telah ditetapkan sehingga menghambat pencapaian visi dan misi. Desain *balanced scorecard* yang dirancang untuk Restoran Kapin menggunakan empat perspektif yaitu *learning and growth*, *internal business process*, *customer*, dan *financial perspective*. Melalui desain *strategy maps* yang menggambarkan sasaran, pengukuran, target dan inisiatif yang akan dijalankan oleh restoran, diharapkan kelemahan dan kendala yang dihadapi dalam pengukuran kinerja restoran dapat teratasi. Restoran diharapkan dapat meminimalkan kerugian atas bahan bakunya sehingga mendukung penetapan harga produk yang bersaing. Restoran harus dapat meningkatkan kepuasan karyawan untuk menurunkan *turnover* karyawan. Hal ini akan berdampak pada proses pelayanan terhadap pelanggan yang menjadi lebih efektif dan efisien sehingga tingkat kepuasan pelanggan juga meningkat. Tindakan-tindakan tersebut sesuai dengan *value proposition* yang dimiliki dalam visi dan misinya yaitu *complete customer solution* dengan menyediakan produk dan pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, pengukuran kinerja, restoran, *competitive advantage*.