

Implementasi Bagi Hasil dalam Perspektif Balanced Scorecard di Restoran 'The Stone' Batee Iliék Bireuen Aceh

Daniel Amsal

Institut Agama Islam (IAI) Al-Aziziyah Samalanga Bireuen Aceh

Email: danielamsal95@gmail.com

ABSTRACT

Currently, performance evaluation at "The Stone" restaurant is primarily focused on financial metrics. To address this limitation, adopting the Balanced Scorecard with four perspectives (financial, customer, internal business, and learning and growth) offers a more comprehensive approach. The research methodology employs a qualitative approach involving analysis of internal documents, literature review, and observational studies. The implementation of profit-sharing in the restaurant divides profits equally between managers and owners, with performance results showing increased sales in line with agreed-upon targets. Evaluation from the customer perspective indicates improved satisfaction with the restaurant's products and services. The internal business perspective highlights product innovation, operational processes, and after-sales service. Meanwhile, the learning and growth perspective measures employee satisfaction, information system capabilities, and the impact of motivation on performance. The implications of applying the Balanced Scorecard on restaurant performance are evident in increased ROI and enhanced customer perception, along with higher revenue and employee morale.

Key Words: *Performance Evaluation, Balanced Scorecard, Financial, Internal Business*

ABSTRAK

Penilaian kinerja di Restoran "The Stone" saat ini terfokus pada ukuran keuangan saja. Untuk mengatasi hal ini, penggunaan Balanced Scorecard dengan empat perspektif (keuangan, pelanggan, bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan) menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis dokumen internal, tinjauan literatur, dan observasi. Implementasi sistem bagi hasil di restoran ini membagi keuntungan 50% untuk pengelola dan 50% untuk pemilik dana, dengan hasil kinerja menunjukkan kenaikan penjualan sesuai rencana kerja yang disepakati. Penilaian dari perspektif pelanggan menunjukkan peningkatan dalam kepuasan terhadap produk dan jasa restoran. Perspektif bisnis internal menyoroti inovasi produk, proses operasional, dan pelayanan purna jual. Sementara itu, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengukur kepuasan karyawan, kemampuan sistem informasi, dan dampak motivasi terhadap kinerja. Implikasi dari penerapan Balanced Scorecard terhadap kinerja restoran terlihat dari peningkatan ROI dan citra yang positif di mata pelanggan, serta peningkatan pendapatan dan semangat kerja karyawan.

Kata Kunci: *Penilaian Kinerja, Balanced Scorecard, Keuangan, Bisnis Internal*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam perkembangan dunia bisnis Islam. Dalam sistem ekonomi Islam dibangun tujuan hidup pada saat ini yang bermuara pada kesejahteraan (*welfare*) tiap-tiap individu. Akan tetapi, kesejahteraan tersebut harus secara nyata berimplikasi pada kehidupan yang lebih fundamental yaitu kesejahteraan duniawi dan ukhrawi (keselamatan dunia akhirat).¹ Hal ini merupakan landasan dari organisasi bisnis yang akan dijalankan. Dalam bisnis Islam, sebaiknya kegiatan bisnis dilakukan dengan sukarela dan tanpa paksaan.²

Restoran "The Stone" Batee Iliék merupakan bentuk usaha bisnis yang bergerak pada bidang pengadaan, penyelenggaraan "jasa boga" atau rumah makan. Restoran "The Stone". Beralamat Jalan Medan Banda Aceh Tempat Wisata Batee Iliék dimiliki oleh Husaini pada tahun 2010. Restoran "The Stone", bahwa sistem yang diterapkan dalam restoran adalah sistem bagi hasil.³

Implementasi sistem bagi hasil dalam perspektif Balanced Scorecard di Restoran "The Stone" Batee Iliék mencerminkan sejumlah tantangan yang dihadapi oleh manajemen dan karyawan. Restoran ini terletak di Kecamatan Samalanga, Kabupaten Bireuen, dan dikenal sebagai destinasi makan populer di wilayahnya. Upaya untuk memperbaiki kinerja operasional dan keuangan telah mendorong manajemen untuk memperkenalkan sistem bagi hasil sebagai tambahan insentif bagi karyawan, selain dari gaji tetap mereka. Namun, dalam proses implementasi, mereka menghadapi kendala signifikan, terutama dalam menentukan metrik kinerja yang tepat. Permasalahan ini mencakup kesulitan dalam menetapkan indikator yang akurat untuk mengukur kontribusi masing-masing karyawan terhadap kesuksesan keseluruhan restoran.

Selain tantangan dalam penetapan metrik kinerja, perbedaan dalam pemahaman dan harapan juga menjadi hal yang relevan dalam konteks ini. Karyawan memiliki persepsi yang beragam mengenai sistem bagi hasil ini, dengan beberapa di antara mereka merasa kurang puas terhadap transparansi perhitungan atau keadilan distribusi hasil. Hal ini menimbulkan potensi konflik dan ketidakpuasan di antara anggota tim kerja, yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka secara keseluruhan. Selain itu, pengaruh sistem ini terhadap budaya organisasi juga menjadi perhatian utama, karena implementasi yang tidak tepat dapat memperkuat kolaborasi tim atau sebaliknya, menciptakan persaingan internal yang tidak sehat yang merugikan produktivitas dan keharmonisan lingkungan kerja.

Tantangan operasional juga merupakan faktor krusial dalam konteks ini. Restoran harus mengelola dengan hati-hati anggaran dan keuangan terkait dengan

¹Ahmad Dahlan, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2010), h. 25.

²Veithzal Rivai, et al., *Islamic Business and Economic Ethics*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 43.

³Husaini, Manajer, *Wawancara*, Batee Iliék, 20 Juli 2024.

implementasi sistem bagi hasil, terutama jika tidak ada rencana yang jelas atau peraturan yang matang yang diterapkan. Keterbatasan sumber daya dan pemahaman yang kurang mendalam terhadap implikasi finansial dari sistem ini dapat menghambat keberhasilan keseluruhan strategi Balanced Scorecard yang diimplementasikan oleh restoran "The Stone" Batee Iliiek.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian untuk studi kasus implementasi bagi hasil dalam perspektif Balanced Scorecard di Restoran "The Stone" Batee Iliiek akan menggabungkan pendekatan studi kasus kualitatif dengan wawancara mendalam kepada manajemen, pemilik, dan karyawan untuk memahami pandangan dan pengalaman mereka terhadap sistem ini. Analisis dokumen internal restoran seperti kebijakan, catatan keuangan, dan evaluasi kinerja juga akan dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang implementasi praktis serta dampaknya terhadap kinerja operasional. Tinjauan literatur⁴ terkait akan memberikan kerangka kerja teoritis dan perbandingan dengan praktik terbaik dalam industri layanan makanan, sementara observasi langsung akan digunakan untuk melengkapi pemahaman tentang bagaimana sistem ini diterapkan dalam konteks harian restoran. Kombinasi metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas dan implikasi sistem bagi hasil dalam mencapai tujuan strategis restoran serta dampaknya terhadap budaya organisasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bagi Hasil (*Mudārabah*)

Bagi hasil menurut istilah adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara pemilik dana dan pengelola dana. Sedangkan menurut terminology asing (*Inggris*) bagi hasil dikenal dengan profit sharing. Profit sharing atau bagi hasil dalam istilah Islam disebut juga dengan *Mudārabah*.⁵

Mudārabah merupakan bahasa yang berasal dari negara Irak, sedangkan bahasa penduduk *Hijaz* dari Arab Saudi menyebut dengan istilah *qirād*.⁶ Secara etimologis, *mudārabah* berasal dari kata *al-dārb* yang berarti bepergian atau berjalan. Selain *al-dārb* disebut juga *qirād* dari *al-qārd* berarti *al-qāt'* (potongan). Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang menggerakkan kakinya dalam menjalankan usaha.

1. Landasan Hukum *Mudārabah*

Meskipun *mudārabah* tidak secara langsung disebutkan dalam Alquran atau

⁴ Rusli, T.S. and Boari, Yoseb; Amelia, D.A. (2024) *Pengantar Metodologi Pengabdian Masyarakat*. Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

⁵Ahmad Rofiq, *Fiqih Kontekstual dari Normatif ke Pemaknaan Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 153.

⁶Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), h. 141.

Sunnah. *Mudārabah* merupakan sebuah kebiasaan yang diakui dan dipraktikkan oleh umat Islam. Bentuk dagang secara *mudārabah* terus hidup sepanjang periode awal era Islam sebagai perdagangan jarak jauh. Secara umum landasan dasar Islam *mudārabah* lebih mencerminkan anjuran untuk melakukan usaha.⁷

Hal ini tampak dalam ayat-ayat dan hadis-hadis berikut ini:

a. Alquran

- 1) Surah Al-Muzzammil, ayat 20
- 2) Surah Al-Baqarah, ayat 198
- 3) Surah An-Nisa', ayat 29

Ketiga ayat di atas pada intinya mengandung kebolehan akad *mudārabah*, bekerja sama mencari rezeki yang ditebarkan Allah di muka bumi.

b. Hadis

Sabda Rasulullah Muhammad juga menjelaskan terkait *mudārabah*. Berikut ini hadis yang menunjukkan *mudārabah*.⁸

Tuan kami 'Abbas Ibn al-Muthalib jika menyerahkan hartanya (kepada seorang yang pakar dalam perdagangan) melalui akad *mudārabah*, dia mengemukakan syarat bahwa harta itu jangan diperdagangkan melalui lautan, juga jangan menempuh lembahlembah, dan tidak boleh dibelikan hewan ternak yang sakit tidak dapat bergerak atau berjalan. Jika (ketiga) hal itu dilakukan, maka pengelola modal dikenai ganti rugi. Kemudian syarat yang dikemukakan 'Abbas Ibn Abd al-Muthalib ini sampai kepada Rasulullah SAW, dan Rasul membolehkannya.

Hadis tersebut di atas berisi adanya syarat-syarat yang ditetapkan oleh pemilik dana kepada pengelola dana yang diperbolehkan oleh Rasulullah. Oleh karena itu, hadis tersebut lebih dikhususkan sebagai dalil dari pada jenis *mudārabah* muqayyadah.

Hadis Rasulullah Muhammad SAW terkait dengan *mudārabah* yang lainnya, yaitu:⁹

Tiga macam mendapat barakah: *muqaradāh/ mudārabah*, jual beli secara tangguh, mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah bukan untuk dijual. Hadis di atas menyebutkan bahwa *mudārabah* adalah salah satu dari tiga hal yang di dalamnya terdapat keberkahan.¹⁰

c. Ijma'

Mudārabah adalah akad yang dikenal oleh umat Islam sejak zaman Nabi, bahkan telah dipraktikkan oleh bangsa Arab sebelum turunnya Islam. Selain itu, ketika Nabi Muhammad berprofesi sebagai pedagang (ketika belum diangkat menjadi Rasul), Nabi melakukan *mudārabah* dengan

⁷Sabiq, *Fiqih Sunnah*, (Bandung: Al Ma'arif, 1989), h. 31.

⁸Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah ...*, h. 142.

⁹Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah...*, h. 142.

¹⁰Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah...*, h. 143.

Khadijah. Khadijah berperan sebagai pemilik modal, sedangkan Nabi Muhammad berperan sebagai pengelola modal untuk diperdagangkan.¹¹

d. Qiyas

Mudārabah diqiyaskan pada *musāqāh* (menyuruh seseorang untuk mengelola kebun). Manusia diciptakan ada yang miskin dan ada pula yang kaya. Disatu sisi, banyak orang kaya yang tidak dapat mengusahakan hartanya. Di sisi lain, tidak sedikit orang yang miskin yang mau bekerja, tetapi tidak memiliki modal. Dengan demikian, adanya *mudārabah* ditujukan antara lain untuk memenuhi kebutuhan keduanya, yaitu untuk kemaslahatan manusia dalam memenuhi kebutuhan mereka.¹²

Selain pada landasan di atas, menurut ahli Fiqih dari Madzhab Hanafi, *mudārabah* diizinkan karena orang memerlukan kontrak ini. Sementara ahli fiqih dari Madzhab Maliki, menganggap kebolehan sebagai suatu kelonggaran yang khusus.¹³

2. Rukun dan Syarat *Mudārabah*

Berikut ini rukun dan syarat *mudārabah* antara lain:¹⁴

- a. Adanya dua pelaku atau lebih, yaitu investor (pemilik modal) dan pengelola usaha. Kedua belah pihak yang melakukan akad disyaratkan mampu melakukan akad atau cakap hukum, maka dibatalkan akad anak-anak yang masih kecil, orang gila, dan orang-orang yang berada di bawah pengampuan.
- b. Modal atau harta pokok, syarat-syaratnya yakni:

- 1) Berbentuk uang

Mayoritas ulama berpendapat bahwa modal harus berupa uang dan tidak boleh barang. *Mudārabah* dengan barang dapat menimbulkan kesamaran, karena barang pada umumnya bersifat fluktuatif. Apabila barang itu bersifat tidak fluktuatif seperti berbentuk emas atau perak batangan, para ulama berbeda pendapat. Imam malik dalam hal ini tidak tegas melarang atau membolehkan. Namun para ulama mazhab Hanafi membolehkannya dan nilai barang yang dijadikan setoran modal harus disepakati pada saat akad oleh pengelola usaha dan pemilik modal.

- 2) Jelas jumlah dan jenisnya

Jumlah modal harus diketahui dengan jelas agar dapat dibedakan antara modal yang diperdagangkan dengan laba atau keuntungan dari

¹¹Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), h. 204

¹²Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), h. 226.

¹³Abdullah Saed, *Menyoal Bank Syariah: Kritik atas Interpretasi Bunga Bank Kaum Neo-Revivalis*, (Jakarta: Paramadina, 2004), h. 77.

¹⁴Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h. 205-207.

perdagangan tersebut yang akan dibagikan kepada kedua belah pihak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

3) Tunai

Hutang tidak dapat dijadikan modal mudharabah. Tanpa adanya setoran modal, berarti pemilik modal tidak memberikan kontribusi apapun padahal pengelola usaha telah bekerja. Para ulama Syafi'i dan Maliki melarang hal itu karena merusak sahnya akad. Selain itu hal ini bisa membuka pintu perbuatan riba, yaitu memberi tangguh kepada si berhutang yang belum mampu membayar hutangnya dengan kompensasi si piutang mendapatkan imbalan tertentu.¹⁵

4) Modal diserahkan sepenuhnya kepada pengelola usaha secara Langsung Apabila tidak diserahkan kepada pengelola usaha secara langsung dan tidak diserahkan sepenuhnya (berangsur-angsur) dikhawatirkan akan terjadi kerusakan pada modal, yaitu penundaan yang dapat mengganggu waktu mulai bekerja dan akibat yang lebih jauh yang dapat mengurangi kerjanya secara maksimal. Apabila modal itu tetap dipegang sebagiannya oleh pemilik modal, dalam artian tidak diserahkan sepenuhnya, maka menurut ulama Hanafiyah, Malikiyah, dan Syafi'iyah, akad *mudārabah* tidak sah.

c. Penghitungan keuntungan memiliki syarat-syarat sebagai berikut:¹⁶

- 1) Proporsi jelas, keuntungan yang akan menjadi milik pengelola usaha dan pemilik modal harus jelas persentasenya, seperti 60% : 40%, 50% : 50% dan sebagainya menurut kesepakatan bersama.
- 2) Keuntungan harus dibagi untuk kedua belah pihak, yaitu pemilik modal dan pengelola usaha.
- 3) *Break Even Point* (BEP) harus jelas, karena BEP menggunakan sistem revenue sharing dengan profit sharing berbeda. Revenue sharing adalah pembagian keuntungan yang dilakukan sebelum dipotong biaya operasional, sehingga bagi hasil dihitung dari keuntungan kotor. Sedangkan profit sharing adalah pembagian keuntungan dilakukan setelah dipotong biaya operasional, sehingga bagi hasil dihitung dari keuntungan bersih.
- 4) Ijab Qobul, yakni melafazkan ijab dari pemilik modal, misalnya: ‚Aku serahkan uang ini kepadamu untuk dagang jika ada keuntungan akan dibagi dua‘. Kemudian disetujui oleh pengelola usaha.

B. *Balance Scorecard* (BSC)

1. Kartu skor (*scorecard*)

Pada awal tahun 1990-an, BSC merupakan kartu skor yang dimanfaatkan

¹⁵Adiwarman Karim, Bank Islam: *Analisis...*,h. 206.

¹⁶Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat: Sistem Transaksi dalam Fiqh Islam*, (Jakarta: Amzah: 2010), h. 259.

untuk mencatat skor hasil kinerja eksekutif. Melalui kartu skor, skor yang hendak diwujudkan eksekutif di masa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Hasil perbandingan ini dimanfaatkan untuk melakukan evaluasi atas kinerja eksekutif.

2. Kartu berimbang (*balanced*)

Kata berimbang dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja eksekutif diukur secara berimbang dari dua perspektif, yakni perspektif keuangan dan nonkeuangan, baik jangka pendek maupun jangka panjang, intern maupun ekstern. Karena *eksekutif* akan dinilai kinerja mereka berdasarkan kartu skor yang dirumuskan secara berimbang, *eksekutif* diharapkan akan memusatkan perhatian dan usaha mereka pada ukuran kinerja nonkeuangan dengan ukuran jangka panjang.¹⁷

BSC melakukan pendekatan yang lebih komprehensif melalui 4 perspektif yaitu:¹⁸

- a. Perspektif Finansial/Keuangan
- b. Perspektif Pelanggan (*Customer*)
- c. Perspektif Proses Bisnis Internal
- d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Learning and Growth*)

3. Keunggulan Implementasi BSC

Menurut Mulyadi, keunggulan pendekatan BSC dalam sistem perencanaan strategik adalah mampu menghasilkan rencana strategi yang memiliki karakteristik sebagai berikut:¹⁹

- a. Komprehensif
- b. Koheren
- c. Seimbang
- d. Terukur

C. Kinerja Perusahaan

Pengelola lingkungan kerja yang baik penting untuk mengenali elemen-elemen kunci dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja, produktivitas, dan profesionalitas. Pada umumnya, elemen-elemen tersebut meliputi sumber daya yang ada bagi individu-individu, umpan balik yang diterima, dan akibat-akibat dari pelaksanaan pekerjaan tersebut.²⁰

1. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja

Menurut Mulyadi, manfaat sistem pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:²¹

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui

¹⁷Mulyadi, "Alternatif Pemacuan Kinerja Personel dengan Pengelolaan Kinerja Terpadu Berbasis Balanced Scorecard", *Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No. 3, Vol. 10 (2005), h. 5.

¹⁸Mulyadi, *Balanced Scorecard...*, h. 5.

¹⁹Mulyadi, *Balanced Scorecard...*, h. 13.

²⁰Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Surabaya: Ghalia Indonesia, 2009), h. 130.

²¹Mulyadi, *Balanced Scorecard...*,h. 25.

pemberian motivasi kepada karyawan secara maksimal.

- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan seperti promosi, pemberhentian kerja, dan mutasi kerja.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dengan menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai karakteristik dalam menilai kinerja karyawan.
- e. Menyediakan suatu dasar pedoman bagi distribusi penghargaan.

2. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja

Munculnya berbagai paradigma baru dalam bisnis yang harus digerakan dalam sistem pengukuran kinerja yang efektif paling tidak harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Didasarkan pada masing-masing aktivitas dan karakteristik organisasi sesuai perspektif pelanggan.
- b. Evaluasi atas berbagai aktivitas dengan menggunakan ukuran-ukuran kinerja perusahaan.
- c. Sesuai dengan seluruh aspek kinerja aktivitas yang mempengaruhi pelanggan, sehingga menghasilkan penilaian yang komprehensif.
- d. Memberikan umpan balik untuk membantu seluruh anggota organisasi mengenali masalah-masalah yang mempunyai kemungkinan untuk diperbaiki.

3. Teknik Evaluasi Kinerja Perusahaan

Dalam praktiknya, jenis-jenis laporan keuangan adalah sebagai berikut:²²

- a. Neraca
- b. Laporan Laba/Rugi
- c. Laporan Arus Kas
- d. Laporan Perubahan Modal
- e. Analisis Likuiditas, Solvabilitas, dan Rentabilitas

D. Hasil Penelitian

1. Perspektif Keuangan

Pada perspektif keuangan, ukuran keuangan dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi perusahaan memberikan perbaikan yang baik bagi peningkatan keuntungan perusahaan. Penerapan bagi hasil yang dijalankan oleh Restoran "Sederhana" selayaknya menjadi acuan bagi penilaian keuangan pada perspektif keuangan, hal ini sejalan dengan pendapat Kaplan dan Norton.

2. Perspektif Pelanggan

Restoran "The Stone" Batee Iliék menerapkan sistem kerja yang terstruktur dengan baik, dengan strategi pelayanan yang terperinci di setiap divisi, peningkatan fasilitas seperti tambahan parkir dan valet, serta fasilitas seperti toilet

²²Kasmir, Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 115.

bersih, TV, dan Wifi. Mereka juga aktif dalam pendataan pelanggan, memberikan voucher, mengirimkan kartu ucapan, dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan serta agen bus. Langkah-langkah ini telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam jumlah tamu dan bill restoran selama periode 7 hingga 11.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan secara acak, dapat disimpulkan bahwa persepsi mereka terhadap Restoran "The Stone" Batee Iliék cukup positif dari segi pelayanan dan produk. Bang Din, seorang tour guide, mengapresiasi kemampuan restoran dalam menyajikan pelayanan cepat untuk jumlah besar. Candra dari BRI Samalanga merasa puas dengan nasi kotak yang sederhana namun memuaskan yang dipesannya, menunjukkan kepuasannya terhadap kesederhanaan dan kualitas produk. Yahya, Laini, dan pelanggan lainnya memilih restoran ini atas dasar kepercayaan terhadap kualitas masakan yang konsisten. Sementara itu, Ridwan dari PLN Samalanga menghargai kecepatan dalam pengantaran pesanan sebagai alasan utama penilaiannya terhadap restoran ini. Keseluruhan, wawancara dengan pelanggan menunjukkan bahwa dari perspektif mereka, Restoran "The Stone" Batee Iliék berhasil memberikan kesan yang baik dalam hal pelayanan dan produk yang mereka tawarkan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif proses bisnis internal, Restoran "The Stone" Batee Iliék menetapkan sasaran strategis untuk fokus pada inovasi produk serta pengembangan produk-produk potensial. Restoran ini aktif melakukan inovasi dengan mempertahankan keaslian masakan Aceh seperti Kuah Pliék, sambil terus memperkenalkan menu baru seperti nasi ayam penyet dan layanan catering dengan menu makanan Aceh. Mereka juga menekankan inovasi dalam kemasan yang menarik untuk meningkatkan daya tarik produk. Selain itu, dalam prinsip dasar proses operasi, restoran berkomitmen untuk menjalankan aktivitas mulai dari penerimaan order hingga pengiriman produk dengan efisiensi dan tepat waktu, sesuai dengan misi dan visi mereka yang mengutamakan pelayanan pelanggan yang optimal. Di sisi pelayanan purna jual, Restoran "The Stone" Batee Iliék memberikan jaminan kepuasan pelanggan dengan menggantikan produk yang rusak atau tidak sesuai pesanan dengan yang baru, menunjukkan perhatian mereka terhadap kualitas layanan secara menyeluruh.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Terkait dengan data karyawan Restoran "Sederhana", jumlah karyawan restoran bertambah dari periode 7 sampai dengan periode 11. Periode 7 jumlah karyawan tetap hanya 28 orang dan Sedangkan periode 11 bertambah menjadi 34 karyawan. Sedangkan jumlah karyawan keluar terdapat pada periode 9 sebanyak 2 orang dan periode 11 sebanyak 6 orang. Alasan karyawan mengundurkan diri adalah faktor intern dikarenakan kinerja karyawan mempengaruhi kinerja perusahaan. Dari data yang diperoleh, faktor penentu karyawan keluar dari restoran adalah karyawan tersebut kurang bertanggung jawab dan tidak

berkomitmen terhadap ketentuan bagi hasil yaitu bekerja sama dalam menjalankan usaha restoran. Beberapa hal terkait pelanggaran yang dilakukan adalah seperti tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaan, tidak jujur dalam absensi dan alasan lainnya adalah dikarenakan karyawan telah memperoleh pekerjaan yang lebih baik di tempat lain. Tolak ukur Restoran dalam perspektif ini antara lain:

a. Kepuasan karyawan

Kepuasan karyawan dapat dilihat dari kegiatan yang berjalan dengan baik dan terciptanya keselarasan antarkaryawan. Misalnya dapat terlihat adanya peningkatan jumlah karyawan dari periode 7 sampai dengan 11 (jangka waktu 500 hari). Keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan dapat dilihat dari transparansi manajemen terhadap masukan, saran dan kritik yang disampaikan pada pimpinan restoran.

b. Kemampuan sistem informasi

Kemampuan sistem informasi yang dimiliki oleh Restoran "The Stone" Batee Iliek dirancang untuk memberikan kemudahan dan transparansi dalam operasional mereka. Salah satu contoh konkret adalah dalam komunikasi antara bagian kasir dan bagian dapur, yang diatur untuk menjadi lebih efisien. Hal ini terlihat ketika kasir menerima telepon dari pelanggan untuk memesan nasi box dalam jumlah besar dengan tanggal pengiriman yang spesifik. Informasi yang diteruskan oleh kasir kepada bagian dapur dilakukan dengan lancar, menunjukkan bahwa koordinasi antar karyawan berjalan dengan baik.

c. Pemberian motivasi

Manajer Restoran "The Stone" Batee Iliek mengadakan rapat pagi setiap hari sebelum jam kerja dimulai, dari jam 7.30 sampai 8.30. Rapat ini membahas tanggung jawab kerja, strategi penjualan, target yang harus dicapai, serta memberikan motivasi bagi karyawan baru maupun yang sudah lama. Motivasi yang diberikan bisa berupa kenaikan jabatan atau perpindahan ke bagian lain, seperti dari cuci piring ke dapur, serta kenaikan grade posisi. Hal ini meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih giat. Restoran juga mengimplementasikan sistem bagi hasil dalam perspektif Balanced Scorecard, di mana setiap perspektif saling terkait dan mendukung satu sama lain dalam mencapai visi dan misi restoran.

Terdapat perbedaan antara rencana kerja dengan data pembukuan yang diperoleh dari periode 7 sampai dengan 11. Terdapat kenaikan dari rencana kerja yang telah disepakati. Pada periode 7 penjualan rata-rata yang diterima adalah Rp 13.515.604, sedangkan untuk hasil pembukuan penjualan rata-rata adalah Rp 13.048.468. Periode 8 rencana penjualan rata-rata adalah Rp 14.952.391, sedangkan pendapatan pembukuan yang diperoleh adalah Rp 15.036.789. Periode selanjutnya, memiliki rencana penjualan rata-rata sebesar Rp 17.000.000, sedangkan hasil pembukuannya Rp 20.172.123. Perbedaan jumlah penjualan rata-rata periode 10 antara rencana dengan pembukuan adalah sebesar Rp 390.325. Sedangkan untuk

periode 11, penjualan rata-rata pembukuan naik sebesar Rp 3.242.930.

Pengukuran perspektif keuangan memiliki peranan yang penting bagi restoran, yakni yang pertama adalah semua perspektif tergantung pada pengukuran keuangan yang menunjukkan implementasi dari strategi yang sudah direncanakan dan yang kedua adalah memberi dorongan kepada ketiga perspektif yang lainnya tentang target yang harus dicapai oleh restoran. Hal ini sejalan dengan pendapat Kaplan dan Norton terkait dengan Balanced Scorecard tentang pencapaian visi organisasi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Balanced Scorecard di Restoran "The Stone" Batee Iliak terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja finansial dan operasional. Restoran menerapkan sistem bagi hasil mudarabah yang adil antara pemilik dan pengelola modal, dengan fokus pada empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam penjualan melebihi target yang direncanakan, yang berdampak positif pada pengembalian modal (ROI) dan likuiditas yang baik tanpa adanya hutang jangka pendek yang signifikan. Selain itu, restoran berhasil memperbaiki citra di mata pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan dan inovasi produk, serta mendorong semangat kerja karyawan melalui sistem motivasi yang efektif. Ini semua menghasilkan satu rangkaian strategi yang terintegrasi dengan baik untuk mencapai tujuan dan visi restoran secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat: Sistem Transaksi dalam Fiqh Islam*, Jakarta: Amzah: 2010.
- Abdullah Saed, *Menyoal Bank Syariah: Kritik atas Interpretasi Bunga Bank Kaum Neo-Revivalis*, Jakarta: Paramadina, 2004.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2003.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Ahmad Dahlan, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2010).
- Ahmad Rofiq, *Fiqh Kontekstual dari Normatif ke Pemaknaan Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.
- Kasmir, Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Moehersono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Surabaya: Ghalia Indonesia, 2009.
- Mulyadi, "Alternatif Pemacuan Kinerja Personel dengan Pengelolaan Kinerja Terpadu Berbasis Balanced Scorecard", *Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No. 3, Vol. 10 (2005).
- Rachmat Syaifei, *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001.
- Rusli, T.S. and Boari, Yoseb; Amelia, D.A. (2024) *Pengantar Metodologi Pengabdian Masyarakat*. Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Bandung: Al Ma'arif, 1989.
- Veithzal Rivai, et al., *Islamic Business and Economic Ethics*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.