

EVALUASI KINERJA USAHA WARUNG MADURA DI JAKARTA PUSAT

MASYITHAH



DEPARTEMEN AGRIBISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Usaha Warung Madura di Jakarta Pusat” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Masyithah
H3401221035

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

MASYITHAH. Evaluasi Kinerja Usaha Warung Madura di Jakarta Pusat. Dibimbing oleh YUSALINA dan MARYONO.

Warung Madura merupakan salah satu toko kelontong tradisional yang masih bertahan di tengah persaingan minimarket yang semakin meningkat, namun belum melakukan evaluasi kinerja secara terstruktur sehingga menjadi tantangan dalam memahami posisi usahanya. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja usaha Warung Madura menggunakan metode *balanced scorecard* yang mencakup empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus pada tiga Warung Madura di Jakarta Pusat, dengan data diperoleh melalui kuesioner dan wawancara kepada pemilik, karyawan, dan pelanggan pada periode Februari hingga Maret 2026. Hasil penelitian menunjukkan kinerja Warung Madura termasuk kategori sangat baik dengan total skor 90,99%, dengan perspektif pelanggan mencapai skor tertinggi, sedangkan proses bisnis internal masih membutuhkan perbaikan yang didukung oleh peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai fondasi keberlanjutan usaha.

Kata kunci: *Balanced scorecard*, Evaluasi Kinerja, Studi Kasus, Toko Kelontong Tradisional, Warung Madura

ABSTRACT

MASYITHAH. Performance Evaluation of Warung Madura in Central Jakarta. Supervised by YUSALINA and MARYONO.

Warung Madura is a traditional grocery store that continues to survive amidst increasing competition from modern minimarkets, however it has not yet implemented a structured performance evaluation, which poses a challenge in understanding its business position. This study aims to evaluate the business performance of Warung Madura using the Balanced Scorecard method, which encompasses four perspectives: financial, customer, internal business process, and learning and growth. The study employed a case study approach on three Warung Madura stores in Central Jakarta, with data collected through questionnaires and interviews with owners, employees, and customers during the period of February to March 2026. The results indicate that the overall performance of Warung Madura falls into the very good category with a total score of 90,99%, the customer perspective achieved the highest score, while the internal business process perspective still requires improvement, supported by enhancement of human resource quality as the foundation for long-term business sustainability.

Keywords: *Balanced Scorecard, Case Study, Performance Evaluation, Traditional Grocery Store, Warung Madura*



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

EVALUASI KINERJA USAHA WARUNG MADURA DI JAKARTA PUSAT

MASYITHAH

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Agribisnis

**DEPARTEMEN AGRIBISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Ir. Netti Tinaprilla, MM
- 2 Herawati, SE, M.Si



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Usaha Warung Madura di Jakarta Pusat
Nama : Masyithah
NIM : H3401221035

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Yusalina, M.Si

Pembimbing 2:
Dr. , S.P., M.Sc



Diketahui oleh

Ketua Departemen Agribisnis:
Dr. Ir. Burhanuddin, M.M
NIP. 196802151999031001





PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Usaha Warung Madura di Jakarta Pusat” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2026 hingga Juli 2026.

Penulis menyadari bahwa dalam perjalanan menyusun skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, bimbingan, serta dukungan tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa syukur dan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Yusalina, M.Si, Dr. Maryono, S.P., M.Sc dan (Alm) Prof. Dr. Ir. Lukman M. Baga, M.A.E selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, masukan, serta arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat disempurnakan dan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis sekaligus keempat saudara penulis yang selalu menyertakan doa dan dukungan di setiap langkah penulis sehingga perjalanan penulisan skripsi ini terasa lebih ringan. Terima kasih atas segala dukungan materiil dan moril yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Didit, Bapak Didik, Bapak Mosfik, Ibu Herlin, karyawan, dan pelanggan Warung Madura yang telah bersedia menjadi sumber informasi utama dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Asha, Yaya, Shendy, Binbin, Kyla, dan Eca, teman terdekat sekaligus *support sistem* terbaik. Kehadiran kalian membuat penulis tidak merasa sendirian di kota perantauan ini. Terima kasih telah bersedia menjadi ruang bertumbuh dan berbagi suka duka, serta telah menjadikan setiap sudut Bogor berisi cerita bersama kalian.
5. Jeje, Citra, Sabilla, Mutiah, Devi, dan Ana sebagai teman sekolah penulis. Terima kasih atas pertemanan yang berawal dari perjuangan menemukan universitas, namun kini tumbuh menjadi ikatan yang saling menguatkan untuk meraih gelar sarjana.
6. Teman-teman Agribisnis 59 sekaligus *fastrack* 59, kawan *sssstt* SS01, rekan IAF, HIPMA, REDS, dan KKN Plosorejo, yang telah menjadi bagian penting dengan segala kebersamaan, dukungan, bantuan selama masa perkuliahan, serta menjadi ruang pembelajaran dan pengalaman sehingga penulis dapat berkembang lebih baik.
7. Terakhir, saya berterima kasih kepada peneliti skripsi ini yaitu diriku sendiri, Masyithah, anak perempuan satu-satunya sekaligus anak terakhir yang menjadi harapan keluarga. Terima kasih untuk tetap kuat secara fisik maupun mental. Rayakan apa pun dalam dirimu sebagai sosok yang bermanfaat untuk dirimu sendiri maupun orang lain. Aamiin

Bogor, Juli 2026

Masyithah



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	8
1.5 Ruang Lingkup	8
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengukuran Kinerja Usaha	9
2.2 Evaluasi Kinerja Usaha	10
KERANGKA PEMIKIRAN	12
3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	12
3.2 Kerangka Pemikiran Operasional	19
METODE PENELITIAN	20
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
4.2 Jenis dan Sumber Data	20
4.3 Metode Pengumpulan Data	21
4.4 Metode Analisis dan Pengolahan Data	22
GAMBARAN UMUM	27
5.1 Karakteristik Warung Madura	27
5.2 Karakteristik responden pelanggan	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
6.1 Perancangan analisis kinerja <i>balanced scorecard</i>	31
6.2 Penetapan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) dan Target	42
6.3 Peta Strategi Balanced Scorecard	50
6.4 Penilaian Kinerja Warung Madura	52
6.5 Implikasi Manajerial	68
SIMPULAN DAN SARAN	69
7.1 Simpulan	69
7.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74
RIWAYAT HIDUP	90

DAFTAR TABEL

1	Jumlah minimarket atau swalayan di Provinsi DKI Jakarta, 2020	5
2	Matriks <i>balanced scorecard</i>	24
3	Penilaian bobot indikator	25
4	Kriteria standar skor kinerja	26
5	Karakteristik umum pelanggan ketiga Warung Madura	30
6	Matriks BSC Toko Herlin	34
7	Matriks BSC Toko Rama	37
8	Matriks BSC Toko Doa Ibu Bapak 1	42
9	KPI dan target pada setiap perspektif Toko Herlin	45
10	KPI dan target pada setiap perspektif Toko Rama	47
11	KPI dan target pada setiap perspektif Toko Doa Ibu Bapak 1	49
12	Pembobotan pada setiap perspektif Toko Herlin	54
13	Pengukuran kinerja perspektif keuangan Toko Herlin	54
14	Pengukuran kinerja perspektif pelanggan Toko Herlin	55
15	Hasil perhitungan CLI Toko Herlin	55
16	Pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal Toko Herlin	56
17	Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Toko Herlin	57
18	Pembobotan pada setiap perspektif Toko Rama	58
19	Pengukuran kinerja perspektif keuangan Toko Rama	58
20	Pengukuran kinerja perspektif pelanggan Toko Rama	59
21	Hasil perhitungan CLI Toko Rama	59
22	Pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal Toko Rama	60
23	Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Toko Rama	61
24	Pembobotan pada setiap perspektif Toko Doa Ibu Bapak 1	62
25	Pengukuran kinerja perspektif keuangan Toko Doa Ibu Bapak 1	63
26	Pengukuran kinerja perspektif pelanggan Toko Doa Ibu Bapak 1	63
27	Hasil perhitungan CLI Toko Doa Ibu Bapak 1	64
28	Pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal Toko Doa Ibu Bapak 1	64
29	Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Toko Doa Ibu Bapak 1	65
30	Kinerja Warung Madura	66

DAFTAR GAMBAR

1	Tempat favorit masyarakat Indonesia dalam berbelanja	2
2	Pertumbuhan jumlah gerai minimarket dan Toko kelontong di Indonesia	2
3	Rata-rata pengeluaran per kapita sebulan menurut kelompok makanan Jakarta Pusat, 2020 hingga 2024	4
4	Perspektif <i>balanced scorecard</i>	15
5	Ukuran utama perspektif pelanggan	17
6	Bagan kerangka pemikiran operasional	19
7	Peta strategi Toko Herlin	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

8	Peta strategi Toko Rama	51
9	Peta strategi Toko Doa Ibu Bapak 1	52
10	Kinerja Warung Madura di Jakarta Pusat	67

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil penentuan bobot perspektif dan sasaran strategis Toko Herlin	75
2	Hasil penentuan bobot perspektif dan sasaran strategis Toko Rama	76
3	Hasil penentuan bobot perspektif dan sasaran strategis Toko Doa Ibu Bapak 1	77
4	Kuesioner penelitian untuk pelanggan	78
5	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT) Toko Herlin	81
6	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT) Toko Rama	82
7	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT) Toko Doa Ibu Bapak 1	84
8	Kuesioner penelitian untuk pemilik	85
9	Kuesioner penelitian untuk karyawan	89