

Implementasi Model EFQM untuk Analisis Performa Bisnis pada Branch Rocket Chicken Sidoarjo

Khoirul Anas¹, Aries Dwi Indrayanti²

^{1,2}Jurusan Teknik Informatika, Universitas Negeri Surabaya

¹khoirulanas16051214012@mhs.unesa.ac.id

²ariesdwi@unesa.ac.id

Abstrak— Rocket Chicken merupakan Perusahaan yang bergerak di Bidang Kuliner yaitu Restoran fast food. Dalam melakukan *reporting* data setiap cabang harus mengirimkan laporan absensi dan laporan penjualan bulanan berupa *hard copy* ke pusat (Kota Yogyakarta) dan mengirimkan *soft files* melalui *e-mail* ke Manajer Area hal ini membuat adanya kemungkinan kebocoran data dan keterlambatan data yang diterima. Dari uraian tersebut penulis mencoba untuk melakukan implementasi model EFQM (*European Fundamental Quality Management*) dengan melakukan digitalisasi terhadap model tersebut. dimana proses penilaian akan di-support oleh Aplikasi EFQM yang telah penulis kembangkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa cabang Sidoklumpuk memiliki nilai performa tertinggi yaitu 6,94 dengan level Integrated, serta kriteria dengan nilai rata-rata tertinggi adalah *business results*. penggunaan model EFQM ini dinilai cocok untuk digunakan sebagai alat pendukung manajemen di Rocket Chicken karena kriteria, metode, serta Aplikasi sudah diuji dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Kata Kunci— EFQM, Analisis, Performa, Bisnis, Branch.

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang awalnya hanya berfungsi sebagai alat pendukung keputusan kini telah berkembang menjadi alat utama untuk menunjang kebutuhan dari segala jenis bidang dan organisasi [1]. Salah satu contoh dari organisasi ialah perusahaan. Perusahaan merupakan tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor bisnis [2]. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan teknologi informasi sebagai alat untuk mempermudah aktivitas bisnis tersebut.

Teknologi informasi memiliki beragam fungsi untuk organisasi. Satu diantaranya adalah membantu menganalisis performa bisnis pada suatu perusahaan. Proses menganalisa performa bisnis bertujuan untuk menilai dan mengklasifikasikan level performa bisnis pada suatu perusahaan. Dengan melakukan analisis performa bisnis maka perusahaan akan mendapat informasi dari suatu level performa perusahaan yang telah dicapai.

Analisis merupakan suatu aktivitas berpikir yang sangat detail [3]. Sehingga pada proses analisis ini perlu digunakannya sebuah metode. Metode akan sangat berguna karena berfungsi sebagai kerangka kerja dan panduan dalam melakukan proses analisis. Metode yang paling sesuai untuk menganalisis kinerja perusahaan cabang ialah Model EFQM (*European fundamental Quality Management*). Salah satu bentuk dari perusahaan yang memiliki banyak cabang ialah

bisnis kuliner. Saat ini bisnis kuliner menjadi salah satu bagian yang berkontribusi besar untuk perekonomian Indonesia. Terbukti dari data pemerintah bahwa Kemenperin mencatat perusahaan sektor makanan dan minuman memiliki nilai investasi pada 2018 senilai Rp 56,20 triliun dalam penyumbang PDB [4]. Ini merupakan nilai yang tertinggi di sektor nonmigas. Maka dari itu, suatu organisasi yang bergerak di bidang kuliner (dalam studi kasus yaitu Rocket Chicken Sidoarjo) harus mengetahui sejauh apa performanya sehingga dapat memperbaiki sistem perusahaan agar dapat meraih *Good Corporate Governance*.

Dengan kemajuan Teknologi informasi yang menghasilkan berbagai alat seperti aplikasi dapat digunakan untuk membantu dalam proses analisis. Sehingga manusia tidak perlu menganalisis sesuatu secara berulang kali karena dapat terbantu dari adanya suatu aplikasi. Saat ini aplikasi dapat menunjang berbagai proses perhitungan analisa dan pencatatan dari analisa tersebut. Oleh karenanya, penulis mengusulkan pembuatan sebuah tool aplikasi yang merupakan digitalisasi dari Model EFQM. Kondisi pada studi kasus saat ini ialah pelaporan performa bisnis pada branch Rocket Chicken di Sidoarjo (dan semua cabang di indonesia) kepada pusat dilakukan perbulan. Laporan bisnis ini diserahkan pada Manajer Area (tingkat kota) dan manajer pusat (di Yogyakarta). Proses penyerahan laporan ialah dengan cara Manajer Cabang mencatat laporan bisnisnya melalui 2 cara. Yakni lewat *softfile* dan *hardcopy*. *Softfile* dikirimkan ke Manajer Area melalui *e-mail* sedangkan *hardcopy* dikirimkan ke pusat (Yogyakarta) melalui jasa ekspedisi. Hal ini menyebabkan seringnya keterlambatan dalam penerimaan laporan, pencatatan riwayat laporan bisnis yang belum tersip dengan baik, risiko adanya kehilangan data, serta *monitoring* laporan bisnis oleh pihak Manajer Area dan pihak pusat tidak *real time*.

Dengan adanya *tool* EFQM, perusahaan cabang akan mengirim laporan bisnisnya setiap bulan. Sistem dari aplikasi akan menghitung laporan tersebut berdasarkan rumus EFQM (yang telah disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan). Kemudian dari perhitungan tersebut akan didapatkan level performa bisnis dari cabang/*outlet* Rocket Chicken. Dengan begitu laporan bisnis akan tersampaikan dengan sinkron dan baik kepada Manajer Area dan pihak pusat.

Penggunaan Model EFQM pada Rocket Chicken Sidoarjo karena EFQM merupakan metode yang dapat memenuhi kebutuhan analisis suatu organisasi dari berbagai bidang dan tingkatan. Hal ini yang mendasari penulis menggunakan EFQM. Dengan fleksibilitasnya, EFQM mampu menjadi metode utama penelitian.

II. METODOLOGI

Metode Penelitian ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan. Seperti menentukan tahapan-tahapan yang dilalui, alat penelitian, hingga kerangka untuk melakukan perhitungan dari data yang telah didapat menjadi informasi yang terolah [5].

Metode penelitian umumnya terdapat 2 jenis. Yaitu Kualitatif dan Kuantitatif. Jenis penelitian Pendekatan kuantitatif dan kualitatif memiliki perbedaan baik itu dari segi dasar, karakter, dan proses pendekatan itu sendiri [6]. Metode kuantitatif memiliki variabel yang statis dimana variabel ini ditentukan di awal dan dihitung melalui rumus-rumus tertentu. Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel yang berfungsi sebagai obyek yang harus didefinisikan menjadi suatu operasionalisasi variabel. Sedangkan metode kualitatif bersifat lebih fleksibel dan variabel dalam metode ini lebih dinamis [7].

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengkombinasikan keduanya. Dalam hal ini penulis menggunakan metode Agile.

A. Tahap Pengembangan Sistem

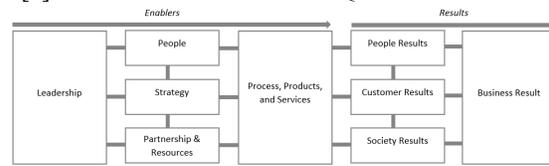


Gbr. 1 Agile methodology

- 1) Identifikasi kebutuhan dan analisis kondisi Rocket Chicken Sidoarjo terkini
- 2) Menentukan kriteria dan subkriteria dari metode EFQM (yang sesuai dengan kondisi perusahaan) untuk dijadikan usulan berupa Aplikasi
- 3) Merancang desain dan alur proses Aplikasi EFQM hingga disetujui oleh Pihak Rocket Chicken Sidoarjo
- 4) Melakukan development Aplikasi, pada tahap ini penulis tetap melakukan komunikasi dengan Pihak Rocket Chicken Sidoarjo agar dapat disesuaikan bila ada perubahan
- 5) Tahap finalisasi, yaitu mempresentasikan Aplikasi EFQM dengan menampilkan Data yang bisa di report oleh Aplikasi EFQM

Penulis menggunakan Metode Agile karena metode ini merupakan metode *software development* paling modern dan banyak digunakan oleh para profesional IT, Metode Agile juga telah tersedia di banyak platform *project management* [9].

Langkah selanjutnya adalah menentukan kriteria yang digunakan untuk analisis atau penilaian dari ke-9 kriteria yang ada [8]. Berikut 9 kriteria model EFQM :



B. Penentuan Kriteria

Setelah menentukan metode penilaian performa, maka Langkah berikutnya adalah menentukan kriteria dari 9 kriteria yang ada untuk digunakan menilai performa bisnis. Penulis mengambil 5 dari 9 kriteria. 5 kriteria tersebut adalah :

TABEL I
KRITERIA YANG DIAMBIL

No	Kriteria	Kode	Bobot (%)
1	People	KR001	20
2	Customer Results	KR002	20
3	Business Results	KR003	20
4	Resources	KR004	20
5	Process, Product & Services	KR005	20

C. Penentuan Subkriteria

Berikut penjelasan dari masing-masing kriteria

- 1) *People*
 - a. *Meeting* untuk menjalin komunikasi antar pegawai.
 - b. Pelatihan pada pegawai sebagai langkah mengembangkan kualitas SDM.
 - c. Penerapan SOP pada absensi pegawai.
- 2) *Customer results*
 - a. Adanya sistem *feedback* Pelanggan.
 - b. Stabilitas jumlah pelanggan.
 - c. Sistem bonus atau diskon bagi pembeli yang berlangganan.
- 3) *Business results*
 - a. Stabilitas Pendapatan Penjualan.
 - b. Pengeluaran bulanan tidak melebihi pemasukan.
 - c. Pendapatan penjualan dari pemesanan *online*.
- 4) *Partnership & Resources*
 - a. Dokumen kontrak dengan *Supplier*.
 - b. Adanya rencana anggaran yang disiapkan untuk sumber daya.
 - c. Adanya Tata Kelola Keuangan untuk menjaga kondisi finansial perusahaan agar lebih baik.

5) *Process, Product, and Services*

- a. Sistem kasir untuk memudahkan penjualan.
- b. Pencatatan akuntansi terkomputerisasi.
- c. Keaktifan *marketing* media sosial untuk promosi produk dan layanan.

Setelah menentukan 5 kriteria tersebut, maka Langkah berikutnya adalah menentukan level penilaian. Level penilaian ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana level performa bisnis pada *branch* Rocket Chicken sidoarjo. Terdapat metode *Performance Appraisal* yang kerap digunakan sebagai metode pendukung EFQM. Metode ini merupakan metode turunan COBIT 5 [10]. Berikut level penilaian yang penulis ambil dari metode *Performance Appraisal* :

- 1 : *Not Achieved* / Tidak Tercapai
- 2 : *Partially Achieved* / Tercapai Sebagian
- 3 : *Achieved* / Tercapai
- 4 : *Partially Exceeded* / Tercapai Lebih
- 5 : *Consistently Exceeded* / Selalu Tercapai Lebih

Setelah dinilai dengan *Performance Appraisal* maka akan terdapat hasil perhitungan. *Performance Appraisal* hanya berfungsi sebagai alat penilaian untuk mengetahui seberapa baik *branch* Rocket Chicken Sidoarjo dalam 5 kriteria di atas. Selanjutnya akan terdapat skala *Capability level* Untuk mengetahui level keseluruhan dari perusahaan cabang/*branch* [11]. Penulis menggunakan *Capability level* Yaitu sebagai berikut :

- 1-2 : *Initial*
- 3-4 : *Emergent*
- 4-6 : *Structured*
- 6-8 : *Integrated*
- 8-10 : *Optimized*

Initial merupakan level dimana perusahaan belum memiliki arah yang jelas dan manajemen pada suatu perusahaan masih buruk.

Emergent merupakan level dimana perusahaan mulai mencoba alat-alat manajemen. Namun proses internal tidak terkoordinasi dengan baik dan manajemen belum terstandarisasi.

Structured merupakan level dimana perusahaan telah menemukan alat manajemen yang sesuai untuk perusahaan. Namun terdapat beberapa proses manajemen yang belum berjalan dengan baik

Integrated merupakan level dimana perusahaan telah menemukan alat manajemen yang sesuai untuk perusahaan dan telah menentukan manajemen berkelanjutan agar perusahaan tersebut tetap *survive* di masa yang akan datang. Namun manajemen yang ada belum terstandarisasi.

Optimized merupakan level dimana perusahaan memiliki manajemen yang sudah terstandarisasi (artinya manajemen tersebut sudah lulus uji) dan memiliki manajemen

berkelanjutan agar perusahaan tersebut tetap *survive* di masa yang akan datang.

D. *Sampel Penelitian*

Penelitian ini dilakukan di 3 Cabang Rocket Chicken yang ada di Sidoarjo yaitu :

TABEL II
SAMPEL PENELITIAN

No	Nama Branch	Lokasi
1	Cabang Ponokawan	RT.06 RW.12 Krian, Jl. Raya Ponokawan, Karangpoh, Ponokawan, Sidoarjo.
2	Cabang Katrungan	Jl. Kyai Mojo No.202, Bakalan, Katrungan, Kec. Krian, Kabupaten Sidoarjo.
3	Cabang Sidoklumpuk	Jl. Kartini No.67, Sidoklumpuk, Sidokumpul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo

E. *Pemodelan*

- 1) Menentukan nilai kriteria dari rata-rata subkriteria

$$NK = \frac{sk1 + sk2 + \dots + skn}{n}$$

Penjelasan :

NK : Nilai Kriteria

sk : Skor subkriteria, jumlah subkriteria dari tiap-tiap kriteria tidak sama (i = 1,2,3..... , n)

n : Jumlah subkriteria

- 2) Menentukan skor sementara (dengan mengkalikan nilai kriteria x bobot kriteria)

$$SS = NK \times BK (\%)$$

Penjelasan :

SS : Skor Sementara

NK : Nilai Kriteria

BK : Bobot Kriteria

- 3) menentukan nilai performance perusahaan

$$PI = \frac{SS1 + SS2 + SS3 + SS4 + SS5}{100}$$

Penjelasan :

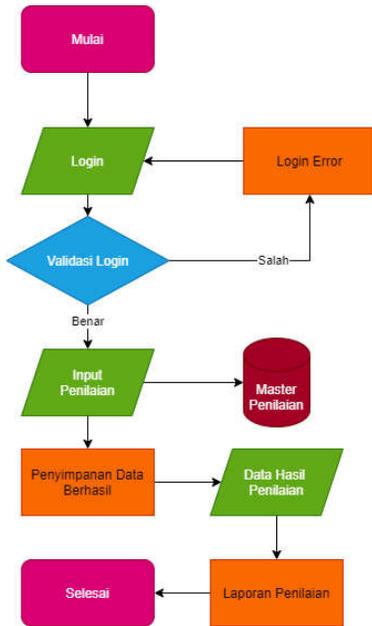
PI : Performance level

SS : Skor Sementara

F. Alur Data Tool EFQM

1) Flowchart

Alur dari Tool ini bila digambarkan menjadi sebuah diagram *flowchart* adalah sebagai berikut:



Gbr. 2 Flowchart

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Telah dilakukan penilaian menggunakan Aplikasi EFQM yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan Rocket Chicken Sidoarjo.

A. Implementasi Sistem

Dengan berbagai uraian diatas, maka telah dibuat sebuah *Tool* yang dapat menjadi pendukung dalam analisis performa bisnis. Aplikasi ini dikembangkan dari Bahasa Pemrograman PHP dengan *database*-nya menggunakan MySQL.

Sesuai dengan diagram *flowchart* yang telah dibuat maka berikut *screen capture* halaman Aplikasi/*Tool* EFQM:

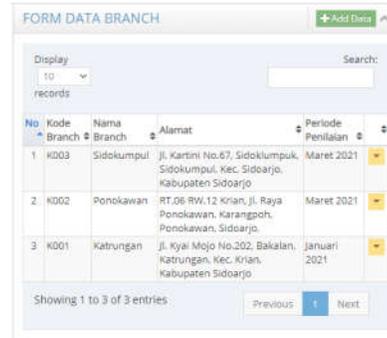
1) Halaman Login



Gbr. 3 Login

Pada halaman *login*, dapat memasukkan *username Admin* dan *Password 123456* untuk memulai akses.

2) Kelola Data Branch



Gbr. 4 Kelola branch

Halaman ini berfungsi untuk mengelola data *branch* (cabang) Rocket Chicken. Terdapat data kode, nama, alamat, dan periode penilaian terakhir yang telah diinput.

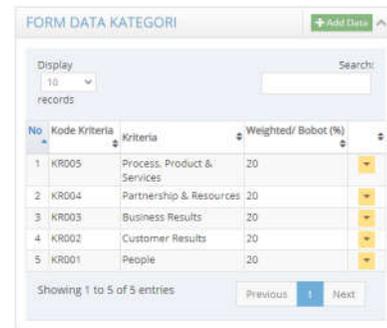
3) Kelola Periode Penilaian



Gbr. 5 Periode penilaian

Halaman ini berfungsi untuk menambah, mengedit, dan menghapus data periode penilaian. Periode penilaian diambil perbulan.

4) Kelola Data Kriteria

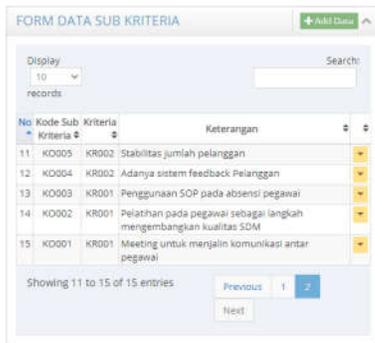


Gbr. 6 Kelola kriteria

Halaman Kelola Data Kriteria ini merupakan Halaman untuk mengelola Kriteria yang diambil dari Metode EFQM. Bobot penilaian akan mengacu pada 5 kriteria tersebut. Pada 5

kriteria tersebut masing-masing kriteria memiliki 20% bobot penilaian.

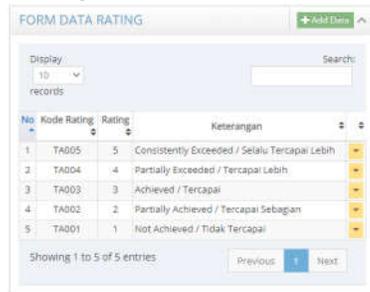
5) Kelola Data Subkriteria



Gbr. 7 Kelola subkriteria

Ketika selesai input kriteria, maka langkah selanjutnya adalah input subkriteria. Subkriteria merupakan indikator dalam penilaian. Skala penilaian Indikator ini akan mengacu pada halaman Kelola rating

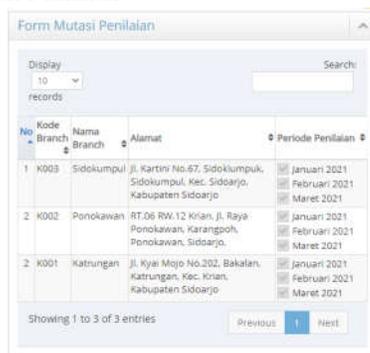
6) Kelola Rating



Gbr. 8 Kelola rating

Setelah memasukkan data subkriteria selanjutnya adalah menentukan rating penilaian. Disini penulis menggunakan Capability level yang diambil dari COBIT 5.

7) Mutasi Penilaian

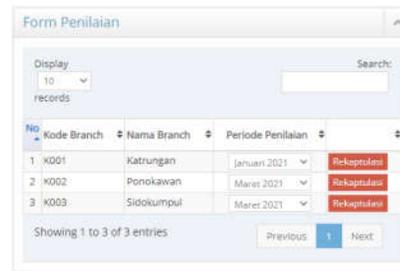


Gbr. 9 Mutasi penilaian

Pada tahap ini admin dan Manajer Area dapat melakukan aktivasi periode pada branch. Jika suatu periode tidak

dicentang maka periode tersebut tidak bisa dilakukan penilaian.

8) Halaman Penilaian



Gbr. 10 Form penilaian

Untuk mulai melakukan penilaian Manajer Area dapat memilih periode terlebih dahulu lalu menekan tombol rekapitulasi untuk menambahkan penilaian untuk branch yang belum dilakukan penilaian dan melihat rekap penilaian untuk branch yang sudah dilakukan penilaian.

9) Rekapitulasi Penilaian



Gbr. 11 Rekapitulasi penilaian

Pada halaman ini, Manajer Area akan meng-input nilai sesuai kondisi di lapangan. Data yang sudah diinput merupakan data yang diambil oleh penulis pada survey bulan april 2021.

10) Setting Laporan Penilaian



Gbr. 12 Setting laporan

Setting laporan digunakan untuk memilih periode penilaian sebelum laporan tersebut dicetak.

11) Laporan Penilaian

LAPORAN PENILAIAN BRANCH OUTLET

Periode : Januari 2021

# Nama Branch	Average Rating	Score / Skor (Weighted & Rating)	Hasil Penilaian	Feedback
1 Sidoklumpuk	0	100	0	urang
2 Ponokawan	0	100	0	urang
3 Katrungan	0	100	0	urang

Gbr. 13 Laporan penilaian

Laporan Penilaian ini merupakan halaman yang akan tampil Ketika setelah memilih periode penilaian. Pada halaman ini terdapat level performa pada organisasi.

Source code dari Aplikasi EFQM dapat diunduh melalui url berikut <https://github.com/KhoirulAnas/efqm>

B. Hasil Penelitian di Lapangan

Langkah selanjutnya ialah menilai per-branch berdasarkan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Penilaian dilakukan dengan cara survey pada ketiga cabang yang telah ditentukan. Dan diperoleh data sebagai berikut:

Penulis menggunakan inisial P untuk Outlet Ponokawan, inisial K untuk Outlet Katrungan dan inisial S untuk Outlet Sidoklumpuk.

TABEL III
HASIL KRITERIA PEOPLE

No.	Subkriteria	Skor		
		P	K	S
1	Penerapan SOP pada absensi pegawai	2	2	2
2	Pelatihan pada pegawai sebagai Langkah mengembangkan kualitas SDM	4	4	4
3	Meeting untuk menjalin komunikasi antar pegawai	5	3	5
	Rata-rata	4	3,3	4

TABEL IV
HASIL KRITERIA CUSTOMER RESULTS

No.	Subkriteria	Skor		
		P	K	S
1	Adanya sistem <i>feedback</i> Pelanggan	3	3	3
2	Stabilitas jumlah pelanggan	5	4	5
3	Sistem bonus atau diskon bagi pembeli yang berlangganan	3	3	3
	Rata-rata	3,6	3,3	3,6

TABEL V
HASIL KRITERIA PEOPLE

No.	Subkriteria	Skor		
		P	K	S
1	Stabilitas Pendapatan Penjualan (Omset diatas 40 juta perbulan untuk cabang area sidoarjo)	5	4	5
2	Pengeluaran bulanan tidak melebihi pemasukan	5	5	5
3	Pendapatan penjualan dari pemesanan online	3	3	2
	Rata-rata	4,3	4	4

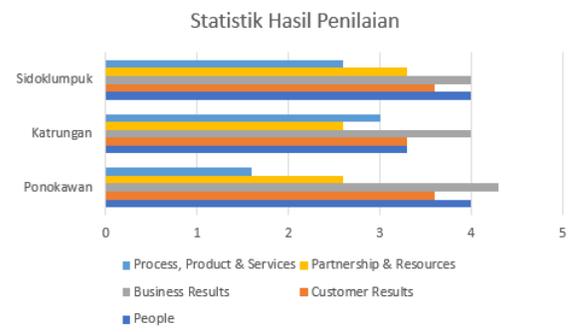
TABEL VI
HASIL KRITERIA PEOPLE

No.	Subkriteria	Skor		
		P	K	S
1	Dokumen Kontrak dengan Supplier	3	3	3
2	Adanya rencana anggaran yang disiapkan untuk sumber daya	2	4	4
3	Adanya Tata kelola Keuangan untuk menjaga kondisi finansial perusahaan agar lebih baik	3	3	3
	Rata-rata	2,6	2,6	3,3

TABEL VII
HASIL KRITERIA PEOPLE

No.	Subkriteria	Skor		
		P	K	S
1	Penerapan SOP pada absensi pegawai	2	2	2
2	Pelatihan pada pegawai sebagai Langkah mengembangkan kualitas SDM	2	3	3
3	Meeting untuk menjalin komunikasi antar pegawai	1	4	3
	Rata-rata	1,6	3	2,6

5 tabel diatas merupakan data yang didapat ketika dilakukan penilaian di 3 cabang Rocket Chicken Sidoarjo.



Gbr. 14 Statistik hasil penelitian

Dari statistik di atas dapat dilihat bahwa Cabang Sidoklumpuk memiliki nilai terendah pada kriteria *Process, Product, and Services* lalu cabang Katrungan memiliki nilai terendah pada kriteria *Partnership & Resources* sedangkan cabang Ponokawan memiliki nilai terendah pada *Process, Product and Services*. Nilai terendah menunjukkan bahwa kriteria tersebut harus dibenahi.

Kemudian langkah selanjutnya ialah memasukkan skor masing-masing subkriteria pada *Tool EFQM* yang telah dibuat. Setelah skor dimasukkan maka ditemukan hasil performa pada 3 cabang Rocket Chicken Sidoarjo sebagai berikut :

LAPORAN PENILAIAN BRANCH OUTLET					
Periode : April 2021					
#	Nama Branch	Average Rating (Kriteria)	Kriteria yang sudah dinilai (%)	Capability Rating	Predikat
1	Sidoklumpuk	3.47	100	6.94	Integrated
2	Ponokawan	3.2	100	6.4	Integrated
3	Katrungan	3.2	100	6.4	Integrated

Gbr. 15 Laporan Penilaian

Berdasarkan perhitungan dengan Aplikasi EFQM terlihat bahwa cabang Sidoklumpuk memiliki nilai performa perusahaan tertinggi yaitu 6,94 dan cabang Ponokawan dan Katrungan memiliki nilai 6,4 dalam hasil penilaian ketiga cabang tersebut memiliki predikat yang sama yaitu *Integrated*. Yang artinya perusahaan telah menemukan alat manajemen yang sesuai untuk perusahaan dan telah menentukan manajemen berkelanjutan agar perusahaan tersebut tetap *survive* di masa yang akan datang. Namun manajemen yang ada belum terstandarisasi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan penilaian oleh sistem pada Aplikasi EFQM ditemukan bahwa Aplikasi EFQM dapat mempermudah kinerja dalam reporting yang dilakukan oleh Manajer.
2. Level performa tertinggi diraih oleh cabang Sidoklumpuk dengan nilai 6,94 dan mencapai level *Integrated*. Namun belum ada cabang di yang mencapai level atau predikat *optimized*. Hal ini menunjukkan belum ada alat manajemen yang terstandarisasi yang digunakan oleh perusahaan Rocket Chicken.
3. Kriteria yang memiliki nilai tertinggi adalah *Business results* yang artinya Rocket Chicken Sidoarjo memiliki penjualan yang baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas rahmat Allah SWT yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.. Terimakasih juga kepada Orang tua dan orang-orang terdekat yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan jurnal ini. Serta terimakasih kepada pihak Rocket Chicken Sidoarjo yang memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian ini hingga akhir serta dosen pembimbing yang sudah membimbing penelitian ini. Dan terimakasih untuk seluruh pihak yang sudah mendukung jalannya penelitian ini.

REFERENSI

- [1] A. Kadir, Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Quran,(Jakarta: AMZAH, 2013) hal. 18-19
- [2] Setiobudi, Eko. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana. *Journal of Applied Business and Economics*, Vol. 3.
- [3] Setiobudi, Eko. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana. *Journal of Applied Business and Economics*, Vol. 3.
- [4] Nararya, Ananda, "Gurahnya Industri Kuliner Bikin Ekonomi Nasional Menggeliat" 06 Januari 2019, [online]. Available: <https://economy.okezone.com/read/2019/01/06/320/2000558/gurahnya-industri-kuliner-bikin-ekonomi-nasionalmenggeliat> [Diakses pada 2 maret 2020].
- [5] M. C Ngulum, dan A. D Indriyanti. (2020). Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)* Vol. 2 No. 1.
- [6] Riyadi, Willy. (2018). Analisis Sistem Informasi Akademik dengan *Cobit Framework*. Jurnal Ilmiah Media Sisfo, Vol. 12.
- [7] David, Hemsworth, (2016). *An Empirical Assessment Of The EFQM Excellence Model In Purchasing* (Canada: Nipissing University).
- [8] Usman, Yuslely, Ni Ketut Aryastami, Harimat Hendarwan (2008). Penerapan *European Foundation For Quality Management (EFQM)* Di Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota Untuk Meningkatkan Kinerja Dinas. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol. 11.
- [9] Reddy, Sudarsan , "Agile Project Management Methodology — Manifesto, Frameworks and Process". 27 Februari 2019, [online]. Available: <https://medium.com/@sudarhtc/agile-project-management-methodology-manifesto-frameworks-and-process-f4c332ddb779> [Diakses pada 12 April 2021].
- [10] A.F, Johannes, dan Henny Hartono. (2017). *Performance Measurement of IT Based on COBIT Assessment: A Case Study* (Jakarta: Universitas Bunda Mulia).
- [11] Andi Neely. (2004)., *Business performance measurement* (Cambridge: Cambridge University Press).