

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang kompetitif, kinerja merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi. Di era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk mengetahui tingkat kinerja produktifitasnya. Oleh karena itu, pengukuran kinerja merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan. Hasil pengukuran kinerja tidak sekedar memberikan informasi performa kinerja perusahaan yang telah dicapai, tetapi juga berfungsi untuk mengevaluasi tingkat produktivitas perusahaan. Peningkatan kinerja dan produktivitas dapat diketahui dengan tercapainya laba yang berkesinambungan bagi perusahaan. Hal itu sangat penting, sebab perkembangan dunia bisnis saat ini semakin kompetitif. Persaingan yang bersifat lokal bahkan global tersebut harus disiasati dengan cermat agar tidak menimbulkan masalah yang bisa muncul dari dalam maupun luar perusahaan. Sehingga, setiap perusahaan dituntut untuk lebih produktif dalam menjaga, serta menaikkan kinerja perusahaan agar mampu mencapai target-target yang telah ditetapkan .

Agar perusahaan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif, maka diperlukan pengukuran kinerja yang menyeluruh tidak sebatas pada aspek finansial (tradisional), melainkan pengukuran kinerja yang juga melibatkan aspek operasional perusahaan (Wheelwright, 1981). Dari pengukuran kinerja yang menyeluruh, akan diperoleh informasi – informasi yang berguna bagi peningkatan performa dan produktifitas perusahaan. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan berjuang untuk mendapat predikat ‘*world class*’ dengan mengadopsi teknik manajemen dan filosofi manajemen, seperti manajemen kualitas total (TQM), sistem *just – in – time* (JIT), sistem manufaktur fleksibel (FMS), rekayasa ulang proses bisnis (BPR) dan *lean manufacturing* (Hayes dan Pisano, 1994). Menurut Barker

(1995), inovasi ini memerlukan informasi pengukuran yang lebih rinci ketimbang informasi yang diberikan oleh sistem manajemen tradisional terbaik. Hal ini dikarenakan minimnya informasi yang dihasilkan oleh pengukuran kinerja yang fokus pada aspek finansial (Kaplan, 1983; Hayes et al, 1988).

PT.SushantCo Indonesia adalah perusahaan yang menaungi brand waralaba laundry Simply Fresh dan beberapa merek dagang yang bergerak dalam bidang yang sama. Selama ini pengukuran kinerja pada PT. SushantCo Indonesia terfokus pada aspek finansial dan konsumen sebagai pihak stakeholder dengan metode *Balanced Scorecard* (Susanto,2012), sehingga informasi yang diperoleh untuk meningkatkan kinerja dan perusahaan masih sangat minim. Pengukuran kinerja tersebut sekilas telah membaca kebutuhan stakholder, tetapi hanya dari aspek kepuasan dan kebutuhan konsumen saja. Jika PT. SushantCo Indonesia ingin mempertahankan bahkan meningkatkan posisinya pada persaingan bisnis yang kompetitif, seharusnya tidak hanya memperhatikan aspek finansial dan konsumen sebagai stakeholdernya, tetapi juga dengan memperhatikan aspek stakeholder inti lainnya yang mempunyai peranan penting bagi perusahaan. Aspek lain seperti peningkatan kepercayaan *customer* terhadap pelayanan jasa perusahaan, peningkatan kompetensi dan komitmen personal, kedekatan hubungan pegawai dengan pemasok, dan peningkatan *cost effectiveness* proses bisnis yang digunakan untuk melayani customer, belum tersentuh oleh pihak manajemen. Perusahaan yang menggunakan manajemen pengukuran tradisional tidak begitu memperhatikan aspek non-finansial berupa keterlibatan dan keinginan stakeholder ketika melakukan pengukuran kinerja. Padahal, stakeholder merupakan aset penting pada sebuah perusahaan. Archie dan Ann (2015) dalam bukunya mendefinisikan stakeholder sebagai individu atau kelompok yang berinteraksi, yang memiliki saham, atau memiliki kepentingan pada perusahaan. Stakeholder adalah konstituen integral dalam hubungan bisnis dan masyarakat.

Minimnya informasi tingkat kinerja yang diperoleh dari sistem pengukuran tersebut dapat diminimalisir menggunakan metode *performance prism* yang nantinya akan diintegrasikan dengan OMAX dan *Traffic light system* untuk menganalisis tingkat kinerja produktifitas perusahaan. *Performance prism* terdiri dari

5 aspek yang membentuk 5 sisi sebuah prisma, yaitu untuk sisi atas dan bawah adalah *satisfaction* dan kontribusi stakeholder. Sedangkan untuk ketiga sisi berikutnya adalah strategi, proses dan kapabilitas. Sistem pengukuran kinerja model *Performance prism* berupaya menyempurnakan model-model pengukuran kinerja sebelumnya. Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi stakeholder, proses dan kapabilitas organisasi. Memahami atribut apa yang menyebabkan stakeholder (pemilik dan investor, supplier, konsumen, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar) puas adalah langkah penting dalam model *Performance prism*. Dengan kata lain metode *performance prism* adalah solusi keterbatasan metode tradisional dalam pengukuran kinerja perusahaan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kriteria – kriteria kinerja apa saja yang terkategori baik pada hasil pengukuran kinerja PT. SuhantCo Indonesia ?
2. Kriteria – kriteria kinerja apa saja yang terkategori buruk pada hasil pengukuran kinerja PT. SushantCo Indonesia?
3. Berapakah indeks pencapaian kinerja dan produktifitas PT. SushantCo Indonesia, bila diukur dengan menggunakan metode *Performance Prism*?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan terfokus maka diperlukan batasan-batasan masalah.

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini berupa:

1. Stakeholder yang terlibat dalam penelitian ini bukan selain dari investor, konsumen, karyawan, supplier, *franchisee* dan regulator PT. SushantCo Indonesia.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk menyelesaikan masalah pada penelitian ini maka perlu adanya tujuan yang jelas. Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi kriteria – kriteria apa saja yang mempengaruhi kinerja produktifitas PT. SushanCo Indonesia.
2. Menganalisis hasil pengukuran kinerja produktifitas PT. SushantCo Indonesia menggunakan metode *performace prism*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui kriteria hasil kinerja baik pada perusahaan.
2. Dapat mengetahui kriteria hasil kinerja buruk pada perusahaan.
3. Dapat mengevaluasi kinerja perusahaan.

#### **1.6 Sistematika Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terstruktur maka sistematika penulisan penelitian ini dituliskan sebagai berikut:

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Memuat konsep dan landasan – landasan yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan yang diangkat pada penelitian baik berupa teori – teori dasar yang menunjang penelitian maupun penelitian – penelitian sebelumnya yang memiliki kaitan erat dengan penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Memuat uraian kerangka dan flow chart penelitian beserta metode yang digunakan, model yang akan digunakan beserta dengan

pengembangan – pengembanganya, bahan atau materi, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai.

#### **BAB IV            PENGOLAHAN DATA DAN HASIL PENELITIAN**

Memuat sekaligus memaparkan analisis data yang telah diperoleh selama penelitian dengan hasil baik dalam bentuk tabel ataupun grafik.

#### **BAB V            PEMBAHASAN**

Memuat hasil analisa berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil terhadap tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

#### **BAB VI           KESIMPULAN DAN SARAN**

Memuat kesimpulan berdasarkan analisis yang diperoleh beserta saran atau rekomendasi atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama proses penelitian.

