

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Nasional secara kumulatif ekonomi Indonesia pada triwulan II tahun 2019 meningkat dibanding triwulan II pada tahun 2018. Hal ini sesuai dengan pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) sebagai indikator pertumbuhan ekonomi negara yang telah tumbuh sebesar 5,05 persen selama tahun 2019. Dilihat dari sisi produksi, pertumbuhan didorong oleh hampir semua lapangan usaha, di mana pertumbuhan tertinggi dicapai oleh sektor jasa sebesar 10,73 persen (Badan Pusat Statistik, 2019). Perkembangan industri sektor jasa ini dapat memunculkan persaingan yang kompetitif antar perusahaan. Untuk itu demi mempertahankan eksistensi bisnisnya, perusahaan pun mulai menyusun kembali strategi bisnisnya dengan meningkatkan kinerja untuk seluruh aspek manajemen perusahaan. Salah satu perusahaan yang ingin meningkatkan kinerjanya adalah PT. Expertindo.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa *training* dan konsultan sejak tahun 2013, PT. Expertindo telah banyak melakukan konsultasi dan pelatihan bagi berbagai perusahaan, baik dari instansi pemerintah maupun instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perkembangan dan pertumbuhan industri jasa di atas membuat PT. Expertindo menginginkan pengukuran kinerja untuk mengukur apakah perusahaan telah mencapaistrategi atau sasaran yang telah ditentukan.

Saat ini perusahaan baru melakukan pengukuran kinerja pada aspek keuangan saja dan baru mengidentifikasi *stakeholder* hanyadari sisi *stakeholder* investor dan pelanggan. Pengukuran kinerja tersebut belum dapat menggambarkan performansi perusahaan secara keseluruhan, seperti apakah perusahaan sudah melakukan penerapan visi, misi, strategi, proses dan kapabilitas dengan melibatkan seluruh *stakeholder* perusahaan. Selain itu juga terdapat lima *stakeholder* perusahaan yang perlu

diperhatikan selain investor dan pelanggan yaitu ada karyawan, pemasok maupun *supplier* dan regulator atau pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan suatu metode pengukuran kinerja perusahaan yang dapat mengidentifikasi seluruh *stakeholder* perusahaan dan mengukur kinerja perusahaan secara komprehensif.

Terdapat beberapa metode pengukuran kinerja perusahaan salah satunya yang dapat digunakan adalah metode *Performance Prism*. *Performance Prism* berasal dari sebuah bangun prisma yang memiliki lima sisi, yaitu kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, strategi, proses dan kapabilitas (Neely, 2002). Metode ini merupakan penyempurnaan dari teknik pengukuran kinerja yang pernah ada sebelumnya yang berbentuk sebuah kerangka kerja. Keuntungan dari kerangka kerja tersebut dapat melibatkan semua *stakeholder* dari keseluruhan organisasi, terutama investor, pelanggan, karyawan, pemasok, pemerintah sebagai regulator dan masyarakat. Pada prinsipnya metode ini dikerjakan dengan mempertimbangkan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari semua *stakeholders* serta dapat mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi setiap *stakeholder* terhadap organisasi.

Selain itu, untuk mendukung pengukuran kinerja perusahaan dilakukan pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). AHP merupakan sebuah metode dalam mengambil keputusan dengan efektif atas persoalan yang kompleks, yaitu dengan menyederhanakan dan mempercepat proses pengambilan keputusan dengan cara memecah persoalan yang ada ke dalam bentuk susunan hirarki (Saaty, 1999). Adapun perbedaan AHP dengan model pembobotan lainnya terletak pada jenis inputnya. Metode AHP menggunakan pandangan bahwa manusia yang dianggap ahli sebagai input utamanya. Selanjutnya untuk mengukur skor kinerja peneliti menggunakan *scoring system* yaitu dengan metode *Objective Matrix* (OMAX). OMAX adalah sistem pengukuran produktivitas parsial yang dikembangkan untuk memantau produktivitas di setiap bagian perusahaan (Riggs, 1983). Selanjutnya untuk memahami hasil kinerja perusahaan maka hasil pengukuran kinerja dengan OMAX diwujudkan dengan bentuk *Traffic Light System*. *Traffic Light System* berfungsi sebagai tanda, apakah nilai dari suatu indikator kinerja atau *Key Performance Indicator* memerlukan suatu perbaikan atau tidak (Alda, 2013). Apabila nilai realisasi di atas target yang ditetapkan maka diberi warna hijau, sebaliknya bila nilai realisasi di bawah target dan diluar batas toleransi maka diberi warna merah, dan bila nilai realisasi berada di bawah target tapi masih dalam batas toleransi perusahaan maka diberi warna kuning.

Maka berdasarkan penjelasan di atas, penelitian pengukuran kinerja kali ini penulis beri judul “Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* di PT. Expertindo”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran keseluruhan dari kinerja PT. Expertindo, dan dapat menunjukkan bagian kinerja mana saja yang bermasalah sehingga perusahaan dapat mempertimbangkan untuk melakukan langkah korektif terhadap kinerja yang buruk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja PT. Expertindo berdasarkan pengukuran kinerja menggunakan metode *Performance Prism*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui nilai kinerja masing-masing *stakeholder* perusahaan dan nilai indeks total kinerja PT. Expertindo.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pengukuran kinerja dilakukan berdasarkan data perusahaan pada bulan Januari sampai Desember tahun 2018.
2. Data dalam pengukuran kinerja diambil hanya di PT. Expertindo.
3. Pengukuran kinerja menggunakan metode *Performance Prism*, AHP untuk mengetahui pembobotan KPI, dan *scoring system* menggunakan *Objective Matrix* dan *Traffic Light System*.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan tercapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan memiliki gambaran kinerja dari masing-masing *stakeholder* yang telah mencapai target maupun yang belum mencapai target sebagai bahan evaluasi.
2. Perusahaan mengetahui bagian indikator kinerja dari *stakeholder* mana saja yang perlu dilakukan perbaikan.
3. Menyempurnakan sistem pengukuran kinerja yang telah ada sebelumnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstrukturanya penulisan tugas akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mengkaji mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan secara singkat.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai kajian deduktif dan induktif yang menjadi landasan dari penelitian yang dilakukan. Serta menjelaskan mengenai konsep dan prinsip dasar yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai uraian kerangka dan bagan alur penelitian, teknik yang dilakukan dan data yang akan dikaji berikut cara analisis yang akan dipakai.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana mengelola data tersebut sesuai dengan metode yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan juga saran yang diajukan peneliti untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun sumber-sumber yang lainnya.

LAMPIRAN

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

