

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kinerja perusahaan adalah salah satu faktor yang sangat penting guna menentukan keberadaan dan daya saing suatu perusahaan. Pengukuran kinerja bertujuan untuk memberikan informasi pada perusahaan tentang kinerjanya, sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi yang berguna untuk mengambil langkah perbaikan secara berkesinambungan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006).

Model *Performance Prism* merupakan model pengukuran kinerja yang mempertimbangkan aspek yang diukur bukan hanya berdasarkan konsumen atau pendapatan saja seperti model pengukuran kinerja organisasi pada umumnya, melainkan dari sisi stakeholder seperti owner, supplier, customer, employee, pemerintah, dan bahkan masyarakat umum, model *Performance Prism* mempunyai 5 perspektif, yaitu *Stakeholder satisfaction, Strategy, Process, Capabilities dan Stakeholder Contribution (Nelly dan Adam,2002)*. Strategi dan harapan dari para stakeholder tersebut dikelompokkan dalam perspektif *Performance Prism* Sistem pengukuran kinerja model *Performance Prism* berupaya menyempurnakan model-model sebelumnya, model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi stakeholder, proses dan kapabilitas (*Nelly dan Adam,2002*).

Menurut Widyawati, dkk (2013) digunakannya metode pengukuran dengan *Performance Prism* ini karena metode ini mengukur semua aspek yang berhubungan dengan stakeholder yang meliputi kepuasan maupun kontribusi dari para stakeholder tersebut yang tentunya sangat berpengaruh bagi perusahaan, sehingga dengan diterapkannya metode ini diharapkan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang akan lebih terjamin. Menurut, Kusuma dkk (2006) diperlukan perancangan dan pengukuran kinerja yang tepat untuk merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap stakeholder yang diidentifikasi dalam bentuk tujuan, dalam kasusnya Kusuma dkk (2006) mengidentifikasi KPI dan didapatkan prespektif yang mempunyai bobot besar dari prespektif konsumen dan distributor.

Menurut Badan Pusat Statistik Pertumbuhan ekonomi Indonesia di angka 5,18 % persen di tahun 2016 Hasil ini di atas prediksi 5% serta pertumbuhan kuartal pertama tahun ini sebesar 4,92% belanja negara lewat pembangunan infrastuksur mendorong pertumbuhan ekonomi. Betapa pentingnya pembangunan infrastruktur menjadi penyebab utama tumbuhnya industri bahan bangunan dan distributor bahan material sehingga persaingan antar distributor bahan material semakin tinggi.

PT. XYZ bergerak di bidang pendistribusian bahan material. Guna memasarkan bahan material bangunan perusahaan ini menggunakan sistem *take order* yaitu grosir keliling bahan bangunan datang ke toko bangunan untuk menawarkan barang kepada konsumen. Perusahaan tersebut juga menggunakan cara team bukan individu jadi karyawan harus bekerja secara teamwork untuk memenuhi target penjualan.Selama ini sistem pengukuran kinerja belum

merepresentasikan kinerja organisasi secara komprehensif dan integratif karena hanya menggunakan pengukuran kinerja secara individu.

Melihat kondisi yang ada di PT. XYZ dimana pengukuran kinerja dinilai secara individu maka akan dirancang sistem pengukuran kinerja yang menyeluruh dengan menggunakan metode *Performance Prism*.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dari penelitian ini adalah mengukur kinerja di PT. XYZ dengan Menggunakan Metode *Performance Prism*.

## **I.3. Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi *KPI (Key performance Indicator)* PT. XYZ
2. Mengetahui kinerja PT. XYZ berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan, kemudian memberikan rekomendasi perbaikan kinerja berdasarkan analisa yang dilakukan oleh penulis.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai nilai manfaat untuk instansi terkait. Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah instansi dapat menggunakan penelitian ini untuk:

1. Hasil penelitian dapat membantu perusahaan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dan menentukan upaya untuk melakukan perbaikan dan membuat kebijakan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.
2. Memudahkan perusahaan dalam mengukur keberhasilan dilihat dari setiap sisi prisma yang ada pada metode *Performance Prism*.
3. Perusahaan dapat menetapkan langkah yang harus dilakukan untuk peningkatkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing dalam persaingan bisnis yang semakin ketat.

## **I.5 Batasan Masalah**

Berbagai hal yang menjadi bahan pertimbangan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada dalam pembuatan laporan penelitian ini. Penulis membatasi masalah dalam pengambilan variable yaitu 5 *prespektif stakeholder satisfaction, strategy, process, capabilities dan stakeholder contribution*.

## **I.6. Sistematika Penulisan**

Melihat sifat materi yang akan dibahas, untuk mempermudah pembahasan masalah, penulis membagi kedalam enam bab yang diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori-teori yang mendukung dalam penelitian. Teori yang digunakan adalah Performance prism AHP, Dan Objective Matrix

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, dan teknis analisis data. Pada bab ini ditampilkan kerangka pemikiran yang memuat langkah-langkah penelitian dari awal sampai akhir.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama penelitian dan melakukan analisis dari pengolahan data yang dilakukan dengan metode berdasarkan pengambilan data langsung yang dilakukan penulis.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis pemecahan masalah yang dilakukan penulis serta saran bagi perusahaan dalam mengatasi permasalahan yang diteliti oleh penulis.

