

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Ukuran kinerja merupakan bagian penting dalam mencapai tujuan perusahaan, sehingga dibutuhkan suatu metode yang bisa menjamin tercapainya strategi perusahaan. Selama ini departemen maintenance di perusahaan tersebut telah melakukan penilaian kinerja hanya dengan satu alat ukur Critical Equipment Availability. Dalam fenomena di departemen tersebut belum bisa merepresentasikan rancangan kinerja sehingga perlu adanya ukuran lain di departemen maintenance untuk dapat memberikan penilaian yang menunjang tercapainya strategi departemen tersebut.

Departemen maintenance ini memiliki tugas untuk mendistribusikan penyaluran avtur yang berada di bagian Depot Pengisian Pesawat Udara (DPPU) di Bandara Soekarno Hatta, dengan terjadinya pandemi covid 19 menyebabkan penurunan kinerja di departemen maintenance, dimana pandemi ini merupakan faktor eksternal yang tidak diperkirakan khususnya pada bisnis transportasi udara, sehingga terjadinya penurunan permintaan avtur oleh maskapai penerbangan pada kuartal 2 tahun 2020 seperti terlihat pada gambar 1.1

**Gambar 1. 1** Rekapitulasi penyaluran Avtur PT XYZ



Dimana dampak penurunan permintaan ini akan mempengaruhi kinerja dari perspektif keuangan yang secara langsung akan menyebabkan penurunan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Fenomena diatas menyebabkan perusahaan sulit untuk membuat penilaian yang komprehensif sehingga diperlukan pendekatan yang komperhensif untuk dapat mengukur dan membuat keputusan yang tepat. Ada beberapa metode dalam pengukuran kinerja yaitu Performnace Prism dan Balance Scorecard. Performance Prism lebih komperhensif dalam aspek lingkungan eksternal, yaitu kinerja stakeholders sehingga eksistensi perusahaan di lingkungan eksternal sangat penting diukur unruk keberlangsungan jangka panjang perusahaan. Sedangkan Balance Scorecard Menurut Kaplan dan Norton (1996), Pendekatan Balance Scorecard merupakan salah satu metode yang dapat meintegrasikan ukuran dari empat perspektif merupakan aspek financial, customer, internal process dan learning and growth (Dewi et al., 2017).

Selain itu dalam membangun KPI diperlukan perhitungan pembobotan dimana dalam pembobotan dapat menggunakan metode AHP dan ANP. Metode AHP hanya menggunakan hierarki struktur elemen keputusan dan pakar melakukan penilaian. Keuntungan dari metode ANP adalah struktur jaringan keputusan elemen yang lebih kompleks dalam sistem hubungan antar elemen. Penelitian ini menggunakan Balanced Scorecard didukung oleh ANP yang berkontribusi ada penjelasan hubungan sebab akibat dalam sistem Balance Scorecard.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang bahwa diperusahaan baru mengimplementasikan pengukuran kinerja bedasarkan *Critical Equipment Avaibility* saja maka pengukuran kinerja kurang optimal sehingga masalah tersebut dapat dirumuskan untuk dipelajari dan di cari solusi terbaiknya dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana menentukan *Key Performance Indicator* di departemen maintenance dengan metode *cut off point*?
2. Bagaimana perancangan *Key Performance Indicator* di departemen maintenance kedalam empat perspektif *Balance scorecard*?
3. Bagaimana melakukan pembobotan dengan metode *Analytical Network Process*?

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

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Key Performance Indicator* di departemen maintenance dengan metode *cut off point*
2. Membuat perancangan *Key Performance Indicator* di departemen maintenance kedalam empat perspektif *Balance scorecard*.
3. Melakukan pembobotan dengan pendekatan metode *Analytical Network Process*(ANP)

### **I.4 Pembatasan masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini bertujuan agar penelitian ini memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, oleh sebab itu dibuatlah batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada departemen maintenance di PT XYZ
2. menentukan *Key Performance Indicator* dengan metode *cut off point*
3. Penelitian hanya membahas perancangan *Key Performance Indicator*
4. Metode yang dipilih adalah *Balance scorecard*
4. Untuk melakukan pembobotan dengan pendekatan metode *Analytical Network Process*(ANP)

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini bagi perusahaan bagi peneliti dan bagi universitas antara lain meliputi:

1. Bagi Perusahaan  
Perusahaan dapat mengukur kinerja departemen *Maintenance* dilihat dari empat perspektif dengan menggunakan metode *Balance scorecard*
2. Bagi Peneliti  
Dengan melakukan penelitian tentang kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*, diharapkan mampu memanfaatkan ilmu nya dan dapat menerapkan secara nyata.
3. Bagi Universitas  
Dapat berfungsi sebagai literature acuan yang berguna untuk penelitian selanjutnya sebagai referensi terhadap masalah kinerja perusahaan dan

dapat dijadikan pembendaharaan perpustakaan, agar bermanfaat bagi mahasiswa dalam menambah ilmu pengetahuannya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Tugas Akhir ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi blatar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu dan teori-teori dasar yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Tinjauan pustaka ini diperoleh dari studi literatur melalui buku, jurnal, maupun melalui informasi yang didapat dari situs-situs di website internet.

### **BAB III METODE PELAKSANAAN**

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah penulis dalam melaksanakan penelitian, mulai dari tahap awal penelitian, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, pembahasan, dan tahap akhir penelitian berupa penarikan kesimpulan dan saran. serta dilengkapi dengan diagram alurnya.

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

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan beserta pembahasan dari hasil tersebut.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian agar dapat dilanjutkan untuk penelitian yang akan datang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**