

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu BUMN di Indonesia yang mengelola jasa hantaran pos nasional dengan tujuan *profit oriented*. Kantor Pos Kamal membagi produk yang ditawarkan ke pelanggan dalam tiga kelompok produk, yaitu *core product*, *expanded product*, dan *extended product*.

Agar tiga kelompok produk terus berkembang maka Kantor Pos Kamal perlu meningkatkan performansi kinerjanya yang berfungsi untuk melihat keberhasilannya. Pengukuran kinerja di Kantor Pos Kamal sangat diperlukan, agar dapat diketahui kinerja Kantor Pos Kamal, di samping itu pengukuran kinerja dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan yang sudah dicapai oleh Kantor Pos Kamal dan nantinya dapat dijadikan landasan oleh manager/pimpinan untuk melakukan perencanaan di masa yang akan datang.

Sistem pengukuran kinerja model *Performance Prism* berupaya menyempurnakan model – model

sebelumnya, tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan. (Nelly dan Adam, 2000). Selama ini, Kantor Pos Kamal belum pernah mengukur kinerjanya. Langkah penting dalam model *Performance Prism* adalah memahami atribut apa yang menyebabkan *stakeholder* Kantor Pos Kamal puas dengan kinerja Kantor Pos. Untuk mewujudkan kepuasan para *stakeholder* Kantor Pos, maka pihak perusahaan harus mempertimbangkan strategi-strategi apa saja yang harus dilakukan, proses-proses apa saja yang diperlukan, dan kemampuan apa saja yang harus disiapkan untuk melaksanakannya.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apa saja KPI yang digunakan Kantor Pos Unit Kamal untuk mengukur kinerjanya?
2. Bagaimana mengukur kinerja Kantor Pos Kamal dengan metode *performance prism*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendapatkan KPI (*Key Performance Indicator*) yang seharusnya digunakan oleh Kantor Pos Unit Kamal untuk mengukur kinerja Kantor Pos Unit Kamal.
2. Mengukur kinerja Kantor Pos Unit Kamal berdasarkan hasil KPI yang telah dilakukan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Kantor Pos Unit Kamal

1. Dapat mengetahui kinerja Kantor Pos Unit Kamal dan memberikan solusi dalam pengambilan keputusan untuk upaya meningkatkan kinerja Kantor Pos Unit Kamal melalui perbaikan kinerja.
2. Rancangan sistem pengukuran kinerja akan dapat dijadikan untuk mengukur efektifitas kinerja Kantor Pos Unit Kamal.

b. Manfaat Bagi Peneliti

1. Agar mahasiswa dapat pengalaman dengan kegiatan proses yang ada di perusahaan.
2. Supaya mahasiswa dapat langsung membandingkan ilmu yang diperoleh diperguruan tinggi dengan kenyataan yang ada di perusahaan.
3. Menumbuh kembangkan setiap profesi analisis setiap orang untuk memasuki dunia kerja.

4. Mendidik mahasiswa untuk dapat bekerja dengan terampil serta mampu mengoperasikan suatu peralatan di perusahaan.
5. Memperoleh masukan dan umpan balik guna memperbaiki dan menggabungkan kesesuaian antara ilmu di bangku kuliah dengan yang ada di lapangan.

1.5 Batasan Masalah

Stakeholder yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan dan karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Kerja Praktek ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan sejarah, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dan lokasi perusahaan.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori yang digunakan dalam memecahkan analisis masalah.

BAB IV METODE PENELITIAN

Berisi tahapan-tahapan penelitian mulai tahap persiapan sampai penyusunan laporan.

BAB V PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Mengumpulkan data dan melakukan pengolahan untuk memecahkan masalah.

BAB VI ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Menganalisis hasil pengolahan data kemudian dilakukan interpretasi data.

BAB VII PENUTUP

Memberikan kesimpulan yang didapat dari hasil pemecahan masalah dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan.