

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan ini akan membahas latar belakang dari permasalahan yang akan dibawakan untuk skripsi ini. Tidak hanya latar belakang, bab satu pendahuluan ini juga berisi rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian batasan masalah dan juga sistematika penulisan. Bab satu pendahuluan ini juga menjelaskan bagaimana penelitian berjalan.

1.1 Latar Belakang

Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Surabaya adalah perusahaan negara yang bergerak pada bidang kalibrasi alat kesehatan. Persaingan antar perusahaan pengamanan fasilitas kesehatan semakin hari semakin ketat. Perusahaan yang tidak mau berkembang akan tertinggal dan bisa saja merugi karena pendapatan tidak menutup biaya operasional. Oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan kinerja agar para konsumen terpuaskan. Hal ini tidak terlepas dari Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Surabaya yang harus berkembang agar bisa bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja adalah Sumber Daya Manusia (SDM). (Nur Muttaqin et al., 2023)

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dan diperlukan untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau bisnis. Sumber daya manusia merupakan faktor utama suatu organisasi dibandingkan dengan faktor sumber daya lainnya seperti modal dan teknologi karena manusialah yang mengendalikan faktor lainnya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, baik itu organisasi maupun bisnis. Sumber daya manusia juga menjadi kunci penentu berkembangnya suatu perusahaan. Pada hakikatnya sumber daya manusia adalah orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. (Susan, n.d., 2019)

Tabel 1.1 Jumlah Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Uraian	Tahun				
	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah Fasyankes	832	781	732	744	712
Presentase dari tahun sebelumnya	116%	94%	94%	102%	96%

Tabel 1.1 Jumlah fasilitas pelayanan kesehatan merupakan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang menggunakan jasa dari BPFK Surabaya. Data pada tabel merupakan data pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2023. Data di atas menunjukkan di mana jumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang menggunakan jasa dari BPFK Surabaya, hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya kinerja dari SDM BPFK Surabaya. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak Kardianto selaku kepala laboratorium Kalibrasi Alat Ukur Radiasi pada BPFK Surabaya ini belum ada sistem pengukuran kinerja SDM. Untuk melihat kinerja sebelumnya BPFK Surabaya hanya melihat hasil dari indeks survey konsumen di mana ini hanya berdasarkan opini dari konsumen. Maka dari itu BPFK Surabaya lebih baik membuat sistem pengukuran kinerja untuk Sumber Daya Manusia (SDM).

Berdasarkan fakta di atas perlu adanya pengukuran kinerja SDM untuk mengetahui mana yang memerlukan perbaikan pada kinerja SDM BPFK Surabaya. Pengukuran kinerja ini sangat penting karena selain bisa menilai kinerja dari SDM juga dapat dilakukan perbaikan dari kinerja yang kurang pada SDM BPFK Surabaya sehingga bisa menjadikan perusahaan yang lebih unggul. Salah satu metode yang populer untuk mengukur kinerja ini adalah Human Resource Scorecard yang di mana bisa memperlihatkan indeks kinerja karyawan secara menyeluruh dan juga dapat mengetahui nilai pencapaian kinerja, hal ini akan membantu manajemen dengan mudah mengetahui indikator mana yang memenuhi target dan indikator mana yang tidak memenuhi target.(Noer Siddik & Subahagia Ningsih, 2022)

Telah dilakukan pengembangan terhadap sistem yang bertujuan untuk mengukur kinerja, sistem pengukuran ini bernama *human resource scorecard*. Sistem pengukuran *human resource scorecard* ini merupakan pengembangan dari sistem pengukuran *balanced scorecard* di mana *human resource scorecard* ini lebih fokus pada pengukuran sumber daya manusia termasuk juga strategi dan kinerja

untuk membuat perusahaan yang unggul. Pengukuran menggunakan *human resource scorecard* ini akan menghasilkan *strategy map* yang memperlihatkan sasaran strategisnya yang saling terkait di setiap perspektifnya untuk memberikan gambaran pada proses dalam perusahaan. (Brian et al., 2001)

Beberapa aspek di atas, mengukur kinerja sumber daya manusia menggunakan *human resource scorecard* bisa dilakukan. Scorecard ini memiliki keterkaitan antar indikator yang dinyatakan secara kualitatif. Selain itu, mengingat adanya hubungan sinergis antara fungsi dan sistem SDM yang dapat berkontribusi terhadap kinerja pegawai, peneliti juga ingin melihat bagaimana kontribusi SDM terhadap BPFK Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk menghadapi permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan bahwa masalahnya adalah bagaimana melakukan pengukuran kinerja sumber daya manusia menggunakan metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) pada Balai Pengaman Fasilitas Kesehatan Surabaya. Penelitian ini juga dilakukan untuk mencari *key performance indicator* dari BPFK Surabaya, melakukan pembobotan tiap *key performance indicator* dan menilai kinerja SDM.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian di Balai Pengaman Fasilitas Kesehatan Surabaya ini adalah.

1. Untuk mengetahui *Key Performance Indicator* dalam pengukuran kinerja sumber daya manusia di Balai Pengaman Fasilitas Kesehatan Surabaya menggunakan *Human Resource Scorecard*.
2. Untuk mengetahui bobot dari *Key Performance Indicator* dan perspektif menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*.
3. Untuk menilai kinerja dari sumber daya manusia dengan metode *Human Resource Scorecard*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah menyelaraskan strategi pengelolaan SDM dengan strategi perusahaan dan mengukur kinerja serta kontribusi personel dalam mendukung pencapaian strategi perusahaan. Dengan tercapainya hal-hal di atas diharapkan bisa mengembangkan perusahaan. Pengembangan ini bisa menghasilkan perusahaan yang unggul.

1.5 Batasan Masalah

Agar tujuan dari penelitian ini tidak menyimpang maka dilakukan pembatasan masalah yaitu sebagai berikut penelitian dilakukan sampai tahap analisis pembobotan *Key Performance Indicator* dan perspektif dari *analytical hierarchy process* dan tidak sampai pada implementasi rekomendasi pada perusahaan.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi dari penelitian ini adalah kalibrasi dilakukan tanpa adanya kendala yang membuat kalibrasi gagal.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab satu ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan pada penelitian skripsi ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua ini berisi tentang landasan teori yang akan digunakan dan menjadi acuan pada penelitian skripsi ini. Teori-teori ini didapatkan dari jurnal yang kurang dari lima tahun kebelakang dan buku.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab tiga ini menjelaskan tentang bagaimana berjalannya penelitian mulai dari waktu, lokasi, bahan, alat dan bagaimana cara analisis menggunakan metode yang digunakan pada penelitian skripsi ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat menjelaskan pengumpulan data yang akan digunakan untuk menganalisis dan menafsirkan data. berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data, maka dapat ditentukan hasil penelitian skripsi yang diinginkan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima ini menjelaskan tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dan juga terdapat saran untuk penelitian ini.