

BAB I

PENDAHULUAN

Berikut ini bab I menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah pada penelitian yang dilakukan.

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap perusahaan harus berusaha untuk selalu memperbaiki bisnisnya yang pada akhirnya bertujuan untuk meraih keuntungan maksimal. Dengan strategi yang tepat, perusahaan akan mendapatkan hasil investasi maksimal yang telah ditanam. Departemen sumber daya manusia berperan penting dalam mendukung pelaksanaan strategi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Departemen menempatkan fokusnya untuk memberikan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan faktor manusia di perusahaan.

Faktor sumber daya manusia yang mempengaruhi perusahaan adalah kinerja performnya. Menurut Prabu (2005) kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Sehingga dapat diartikan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pengukuran kinerja merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan karena dapat digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan. Salah satu contoh perusahaan yang menggunakan pengukuran kinerja terhadap SDM adalah PT. Asuransi Jiwa Bumiputera.

PT. Asuransi Jiwa Bumiputera adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Perusahaan ini memiliki pertambahan nasabah setiap bulannya. Untuk dapat merekrut nasabah baru diperlukan agen pemasaran yang terampil dan memiliki kinerja yang bagus (Mulyo,1912). Salah satu hubungan yang paling dekat dengan calon nasabah adalah agen asuransi. Karena naik tidaknya pendapatan perusahaan asuransi tergantung pada peranan agen dalam menjual asuransi. Agen asuransi diharapkan dapat memahami apa sebenarnya fungsi, kedudukan, tugas dan

tanggung jawabnya dalam meningkatkan nasabah asuransi. Untuk dapat mengetahui bagaimana kinerja dari setiap agen maka diperlukan pengukuran yang tepat. Sistem pengukuran yang diterapkan di PT. Asuransi Jiwa Bumiputera selama ini hanya untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu unit kerja mencapai target yang telah ditetapkan. Dimana keberhasilan itu dilihat dari kompetensi yang dimiliki oleh agen dalam unit kerja tersebut (Fahmi,2017).

Sistem pengukuran ini hanya dapat mengetahui tingkat kompetensi yang dimiliki karyawan dan pencapaian kinerja agn, tetapi tidak dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari setiap strategi divisi sumber daya manusia dalam mengelola sumber daya manusia perusahaan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Oleh karna itu PT. Asuransi Jiwa Bumiputera perlu melakukan pengukuran kinerja sumber daya manusia dengan menggunakan metode *human resources score card*. Kelebihan dari metode ini adalah mengukur sumber daya manusia yang mencoba memperjelas peran sumber daya manusia secara detail sebagai sesuatu yang selama ini dianggap masih *intangible*(tidak berwujud) untuk diukur perannya sejauh mana terhadap pencapaian visi misi dan strategi perusahaan.

Muslim (2016), mengembangkan sistem pengukuran kinerja yang disebut *human resources scorecard*. Pengukuran kinerja yang dilakukan adalah pengembangan *balance scorecard*. Kartu *scorecard* lebih berfokus pada sistem pengukuran sumber daya manusia yang menghubungkan orang, strategi dan kinerja. Dalam merancang sistem pengukuran dengan model sumber daya manusia, peta strategi akan dibentuk yang menunjukkan keterkaitan dan tujuan strategis kita dengan KPI (*key performance indicator*) disetiap perspektif kartu skor agar dapat memberikan gambaran umum dalam proses penambahan nilai diperusahaan. KPI adalah satu set ukuran kuantitatif yang digunakan perusahaan untuk mengukur kinerja dalam hal memenuhi tujuan strategis dan operasional perusahaan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya menurut Yulianeu (2015) yang menghasilkan peta strategi yang menunjukkan perusahaan melakukan aktivitas manajemen SDM untuk mencapai *strategic goals*. Untuk dapat mencapai *strategic goals* diperlukan tahapan yang tepat dengan mengetahui indikator apa

saja yang diperlukan. Hasil pembobotan prioritas menunjukkan bahwa perusahaan lebih memfokuskan kepada perspektif operasional baru kemudian perspektif finansial, perspektif strategis dan terakhir perspektif pelanggan (Muslim, 2016).

Menurut Walker dan MacDonald (2001) dari hasil pengolahan dengan perangkat lunak, metrik HR menunjukkan biaya yang sangat rendah, waktu siklus sangat cepat untuk mengisi pekerjaan dan tingkat pemisahan rata-rata karyawan. Adanya biaya tinggi dari pelatihan, menurunnya kepuasan karyawan untuk karyawan tetap. Menurut Ulfa (2015) dari perspektif finansial kinerja karyawan KSPS BMT "X" menentukan nilai prioritas KPI dengan skala sa'aty, mengidentifikasi empat perspektif dari HRSC dan melakukan tahapan selanjutnya yang digunakan untuk mengetahui prioritas mana yang akan dilakukan rekomendasi untuk penilaian kinerja.

Tujuan dari adanya penelitian ini untuk merancang dan mengimplementasikan pengukuran kinerja sumber daya manusia melalui penetapan prioritas tujuan strategis dan KPI di peta strategi melalui pembobotan dengan AHP (*analytical hierarchy process*) dan melalui proses *dashboard system*. Penelitian ini dimulai dengan merancang *resouce scorecard* perusahaan, kemudian mengukur bobot prioritas untuk setiap perspektif, tujuan strategi dan KPI perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, diperlukan adanya penelitian untuk menilai kinerja karyawan di AJB Bumiputera 1912 cabang Lamongan dengan pendekatan yang lebih efisien. Oleh karena itu dalam penelitian ini mengambil judul “ Perancangan dan Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja Agen Pemasaran dengan Menggunakan Metode *Human Resource Scorecard* (Studi Kasus Ajb Bumiputera 1912 Cabang Lamongan).

1.2 Perumusan Masalah

Berikut ini merupakan perumusan masalah dari penelitian SKRIPSI adalah sebagai berikut:

Bagaimana merancang dan mengimplentasi sistem pengukuran kinerja agen pemasaran dengan menggunakan metode HRSc pada PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Lamongan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk merancang sistem pengukuran kinerja agen pemasaran di PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Lamongan dengan menggunakan metode *Human Resources Scorecard*
2. Untuk mengimplementasikan sistem pengukuran kinerja agen pemasaran di PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Lamongan
3. Untuk merekomendasikan perbaikan sistem pengukuran kinerja agen pemasaran di PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Lamongan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapatkan di PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Lamongan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil rancangan dan implementasi yang dilakukan didapatkan penilaian kinerja yang digunakan untuk mengetahui kinerja dari agen yang bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan

1.5 Batasan Masalah

Dalam mencapai tujuan dan pembahasan penelitian yang lebih terarah, maka penulis membatasi pembahasan sebagai berikut :

1. Data diambil untuk penelitian ini adalah periode tahun 2016
2. Pengukuran hanya dilakukan pada karyawan tidak tetap (agen) PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Lamongan

1.6 Asumsi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diasumsikan bahwa kebijakan terkait agen di PT Asuransi Jiwa Bumiputera tidak mengalami perubahan

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi yang ditetapkan dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang kajian pustaka yang berisi tentang teori-teori pendukung yang berkaitan dengan dengan topik penelitian skripsi tentang penerapan perancangan dan implementasi sistem pengukuran kinerja agen pemasaran dengan metode *human resources scorecard* di PT Asuransi Jiwa Bumiputera Lamongan dan berisi teori-teori dalam melakukan penelitian dan informasi yang berhubungan dengan penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan alur proses penelitian yang dimulai dari tahap identifikasi masalah, kajian pustaka, mengidentifikasi variabel dalam penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, analisis hasil pengolahan hingga penarikan kesimpulan dan saran.