

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat yang didapatkan dari penelitian, batasan masalah penelitian, serta asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, perkembangan teknologi telah mengakibatkan persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Dalam persaingan bisnis ini membuat pelaku bisnis harus melakukan strategi yang tepat sasaran, meningkatkan daya saing dan meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu bentuk bisnis yang juga berkembang pesat adalah bisnis jasa, tepatnya bisnis jasa pada PT. Aquamarine Divindo Inspection.

PT. Aquamarine Divindo Inspection adalah perusahaan konstruksi bawah laut dan jasa kelautan Indonesia terletak di dekat Surabaya dengan cakupan nasional, umumnya menawarkan survei bawah air atau inspeksi, laut dan layanan lepas pantai. Keahlian perusahaan dibangun di sekitar inovasi teknis dan solusi bawah air untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Perusahaan memiliki keterampilan, sumber daya dan pengalaman untuk mencapai kecanggihan konstruksi bawah air, survei dan perbaikan.

Saat ini, PT. Aquamarine Divindo Inspection belum memiliki suatu metode pengukuran kinerja yang tepat. Padahal metode pengukuran kinerja pada perusahaan pada umumnya semakin banyak dan semakin diperbaiki. Dan pengukuran kinerja yang diterapkan oleh PT. Aquamarine Divindo Inspection hanya didasarkan dari unsur finansial saja. Jadi pada perusahaan tersebut apabila aspek finansialnya terpenuhi maka sudah dianggap bahwa kinerja perusahaan baik. Sedangkan jumlah konsumen pada PT. Aquamarine Divindo Inspection menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Kejadian menurunnya jumlah konsumen perusahaan ini menunjukkan bahwa aspek finansial saja belum cukup untuk mengukur kinerja dari perusahaan tersebut. Karena masih banyak aspek yang lain yang perlu dipertimbangkan guna meningkatkan kinerja perusahaan seperti aspek non finansial juga sangat penting karena merupakan indikator utama yang dapat memberikan kepuasan bagi *stakeholder* perusahaan.

Dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang terkait baik aspek finansial maupun aspek non finansial untuk meningkatkan kinerja PT. Aquamarine Divindo Inspection perlu adanya observasi atau wawancara secara langsung pada seluruh *stakeholder* yang terkait untuk mengetahui kondisi yang ada dan mendapatkan informasi tentang kinerja pada perusahaan. Setelah mengetahui kondisi dari perusahaan, maka dapat dilakukan pengukuran kinerja dimulai dari apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh seluruh *stakeholder* perusahaan.

Dalam rangka merancang sebuah sistem pengukuran kinerja pada perusahaan maka diperlukan sebuah metode pengukuran kinerja yang tepat dan sekaligus dapat menggambarkan kinerja dari keseluruhan perusahaan. Salah satu metode yang merepresentasikan pengukuran kinerja yang komprehensif dan integratif adalah metode *Performance Prism*.

Metode *Performance Prism* memiliki lima segi yaitu untuk atas dan bawah adalah *satisfaction* dari *stakeholder* dan kontribusi *stakeholder*. Sedangkan untuk ketiga sisi berikutnya adalah strategi, proses dan kapabilitas. Metode *Performance Prism* juga berupaya untuk menyempurnakan metode-metode sebelumnya seperti *Balanced Score card* (BSC) dan *Integrated Performance Measurement System* (IPMS), metode ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan (Nelly dan Adam, 2000). Memahami atribut apa yang menyebabkan *stakeholder* (investor, supplier, konsumen, karyawan, pemerintah dan masyarakat) puas dengan kinerja perusahaan. Dan untuk mencapai kepuasan para *stakeholder* perusahaan tersebut, maka pihak dari perusahaan perlu untuk mempertimbangkan strategi-strategi apa saja yang harus dilakukan, proses-proses apa saja yang diperlukan untuk dapat menjalankan strategi tersebut, serta kemampuan-kemampuan apa saja yang harus dipersiapkan untuk melaksanakannya. Oleh

karena itu penulis ingin mengusulkan permasalahan dalam perusahaan tersebut dalam sebuah penelitian tugas akhir yang berjudul “ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *PERFORMANCE PRISM* (Studi Kasus PT. Aquamarine Divindo Inspection)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa perumusan masalah yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Belum memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder* secara keseluruhan, selama ini hanya didasari oleh strategi, proses dan kapabilitas dari perusahaan tersebut.
2. Belum memiliki suatu metode pengukuran kinerja yang tepat pada PT. Aquamarine Divindo Inspection.

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi para *stakeholder* untuk menentukan indikator kinerja dari kriteria *satisfaction*, *contribution*, strategi, proses dan kapabilitas PT. Aquamarine Divindo Inspection.
2. Untuk merancang suatu model pengukuran kinerja mengukur kinerja PT. Aquamarine Divindo Inspection berdasarkan hasil perancangan yang telah dilakukan, kemudian merekomendasikan perbaikan kinerja berdasarkan analisa perancangan yang dilakukan oleh peneliti.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Dapat mengetahui pengetahuan tentang peningkatan dan penurunan kinerja dalam suatu perusahaan.
2. Dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam mengatasi permasalahan yang ada untuk meningkatkan kinerja PT. Aquamarine Divindo Inspection dari yang sebelumnya.

1.5 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Data perusahaan yang digunakan dalam pengukuran kinerja diambil dari data tahun 2016.
2. Data yang digunakan dalam penelitian pengukuran kinerja perusahaan ini adalah data primer dan sekunder.

1.6 Asumsi-asumsi

Berikut merupakan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk asumsi dasar pada perusahaan yaitu aktifitas perusahaan berlangsung normal, tidak ada hal-hal yang mempengaruhi manajemen dan kegiatan operasional perusahaan seperti lokasi perusahaan dan kondisi perekonomian perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman pada penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika laporan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang permasalahan yang terjadi pada kinerja PT. Aquamarine Divindo Inspection, lalu melakukan perumusan masalah, menetapkan tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi mengenai dasar-dasar teori dan metode yang terkait dalam penelitian. Teori yang digunakan adalah dasar-dasar teori yang membahas mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Performance Prism*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan teknik pengambilan data, metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dan urutan langkah-langkah dari penelitian yang dilakukan.

BAB IV ANALISA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab IV berisi tentang cara pengolahan maupun analisis data terhadap penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *Performance Prism*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi tentang penarikan kesimpulan yang didalamnya terdapat pokok-pokok hasil penelitian dan uraian singkat hasil analisa yang dilakukan. Sedangkan saran berisi usulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.