

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, turut berkembang pula dunia bisnis. Perusahaan-perusahaan baru bermunculan dan perusahaan-perusahaan lama yang dapat mengikuti perkembangan zaman akan tetap bertahan, sebaliknya, perusahaan yang tidak dapat mengikuti perkembangan zaman yang begitu pesat ini akan tersisihkan. Hal ini berlaku untuk semua jenis usaha, karena untuk dapat bertahan di era globalisasi seperti sekarang ini para pelaku usaha perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Persaingan usaha menuntut pelaku usaha untuk dapat selalu berinovasi dan melakukan perbaikan di setiap waktu dan di setiap sektor. Terkait dengan hal tersebut, Mulyadi (2007: 56) memberikan penjelasan mengenai paradigma *organizational system* yang merupakan sebuah pandangan sebagai berikut.

Untuk mampu bertahan dan bertumbuh di lingkungan bisnis global, sistem organisasi perusahaan harus didesain sedemikian rupa sehingga berorientasi untuk memuasi kebutuhan *customer* dan untuk memungkinkan dilaksanakannya *improvement* berkelanjutan terhadap sistem dan proses yang digunakan untuk menghasilkan *value* bagi *customer*.

Dalam melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan ini perusahaan perlu mengetahui sektor-sektor yang masih memerlukan perbaikan, pencapaian yang telah diraih, dan cara mengukurnya. Hal-hal tersebut dapat diketahui dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja perusahaan merupakan sebuah langkah penting yang perlu dilakukan

oleh perusahaan sebagai cara untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh Mulyadi (2007: 358) bahwa “penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional atau organisasi, dan personelnya, berdasarkan sasaran strategik, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Selain digunakan sebagai alat evaluasi, pengukuran kinerja juga dapat menjadi umpan balik untuk perbaikan kinerja selanjutnya. Pengukuran kinerja digunakan untuk memotivasi dan menetapkan tindakan yang semestinya diinginkan oleh perusahaan, melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta melalui penghargaan, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik (Mulyadi 2007: 360). Namun demikian, perusahaan seringkali kesulitan untuk menerjemahkan hasil pengukuran kinerja untuk dijadikan sebagai umpan balik perbaikan kinerja pada periode selanjutnya. Hal tersebut menyebabkan pengukuran kinerja yang telah dilakukan menjadi sia-sia dan tidak membawa manfaat bagi perusahaan ke depannya.

Permasalahan lain yang sering muncul dalam pengukuran kinerja perusahaan adalah mengenai metode apa yang harus dipilih. Dalam perkembangannya, muncul berbagai macam metode pengukuran kinerja perusahaan dari yang hanya mengutamakan indikator finansial saja sampai yang mempertimbangkan juga indikator nonfinansial di samping indikator finansial. Namun demikian, metode-metode yang lazim digunakan oleh perusahaan selama ini kebanyakan belum dapat memberikan hasil yang

komprehensif. Salah satu alasannya yaitu karena metode pengukuran kinerja yang diterapkan hanya mempertimbangkan satu atau beberapa *stakeholder* saja, sehingga mengesampingkan *stakeholder* yang lainnya.

Pengukuran kinerja perusahaan yang mempertimbangkan semua *stakeholder* yang terlibat dalam perusahaan adalah pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Performance Prism*. Dalam metode ini pengukuran kinerja dimulai dengan mengidentifikasi seluruh *stakeholder* yang terlibat di dalam perusahaan. *Performance Prism* merupakan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan lima perspektif pengukuran. Lima perspektif tersebut yaitu perspektif kepuasan *stakeholder* (*stakeholder satisfaction*), perspektif kontribusi *stakeholder* (*stakeholder contribution*), perspektif strategi (*strategy*), perspektif proses (*process*), dan perspektif kapabilitas (*capability*).

PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean sebagai salah satu *dealer* motor juga tidak terlepas dari permasalahan persaingan usaha. Usaha *dealer* motor berkembang begitu pesat seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan alat transportasi pribadi untuk menunjang mobilitas. Banyaknya *dealer* motor yang bermunculan, akan mendorong pelaku usaha sejenis untuk terus-menerus meningkatkan performanya agar dapat terus bertahan dari ketatnya persaingan usaha.

Sebagai tindak lanjut dari pihak perusahaan untuk terus melakukan perbaikan, PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean juga harus melakukan

pengukuran kinerja perusahaan. Namun demikian, pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan oleh manajemen PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean belum dapat memberikan hasil yang memuaskan karena hanya dapat mengetahui kinerja perusahaan dari sisi keuangan saja. Aspek keuangan pada pengukuran kinerja PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean belum dapat memberikan hasil yang riil mengenai kondisi perusahaan sebenarnya, karena hanya menggambarkan efektivitas penggunaan aktiva dan pencapaian target penjualan. Selain itu pengukuran kinerja yang telah dilakukan juga belum dapat mengakomodasi semua *stakeholder* yang terlibat dalam perusahaan sehingga terkesan mengesampingkan beberapa *stakeholder* yang dianggap tidak terlalu berpengaruh terhadap perusahaan. Padahal, pada dasarnya masing-masing *stakeholder* yang terlibat dalam perusahaan memiliki kontribusi terhadap perusahaan, dan hal tersebut tidak seharusnya diabaikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengukuran kinerja yang juga memperhitungkan pula mengenai kontribusi, serta keinginan ataupun kebutuhan dari semua *stakeholder* yang terlibat dalam perusahaan.

Seperti yang telah diungkapkan di atas, pengukuran kinerja yang mempertimbangkan seluruh *stakeholder* yang terlibat adalah pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Performance Prism*. Pengukuran kinerja dengan metode *Performance Prism* tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan pengukuran kinerja yang ada pada PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean. Selanjutnya, berdasarkan alasan-alasan yang telah penulis paparkan di atas, maka penulis bermaksud

untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* pada PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean Periode Januari-Juli 2012”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Persaingan di bidang usaha *dealer* kendaraan bermotor yang semakin ketat mempersempit ruang gerak antar perusahaan untuk mengembangkan usaha.
2. Adanya kesulitan bagi perusahaan untuk mengukur tingkat pencapaian yang telah diraih oleh perusahaan.
3. Pengukuran kinerja yang dilakukan perusahaan sulit diterjemahkan sebagai umpan balik dalam perbaikan kinerja perusahaan ke depan.
4. Pengukuran kinerja yang telah dilakukan oleh PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean belum dapat memberikan hasil yang menyeluruh mengenai kinerja sesungguhnya dari perusahaan karena hanya terbatas pada sektor finansial saja.
5. Pengukuran kinerja yang telah dilakukan PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean belum melibatkan semua *stakeholder* yang ada dalam perusahaan.

C. Pembatasan Masalah

Berbagai masalah yang melatarbelakangi penelitian ini telah dipaparkan dalam identifikasi masalah. Dari masalah-masalah tersebut perlu dilakukan pembatasan masalah agar hasil yang diperoleh dalam penelitian ini lebih fokus. Oleh karena itu, penelitian ini dibatasi pada pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Performance Prism* pada PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean. Data yang digunakan juga dibatasi pada data dalam periode Januari sampai dengan Juli 2012.

D. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah kinerja PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean jika diukur dengan menggunakan metode *Performance Prism* pada periode Januari sampai dengan Juli 2012?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui kinerja PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean yang diukur dengan metode *Performance Prism* pada periode Januari sampai dengan Juli 2012.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengukuran kinerja perusahaan dengan metode *Performance Prism*.
- b. Memperkaya kepustakaan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang sesuai dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan sebagai referensi dalam pengukuran kinerja selanjutnya pada PT Tunas Dwipa Matra Cabang Godean.

b. Bagi Penulis

Menjadi sarana penerapan ilmu-ilmu yang dipelajari oleh penulis selama berada di bangku perkuliahan ke dalam kehidupan nyata.