

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja perusahaan adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang dimiliki. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada jumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya (Srimindarti, 2004).

Pengukuran kinerja pekerjaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut telah tercapai. Pengetahuan mengenai kondisi yang terjadi sekarang adalah dasar perusahaan untuk melakukan perbaikan dan melakukan langkah-langkah yang akan diambil pada tahap berikutnya. Keberhasilan perusahaan pada masa yang akan datang akan ditentukan oleh bagaimana kinerja pada masing-masing stakeholders. Semakin optimal kinerja stakeholders maka semakin baik juga proses bisnis dari CV Huni Raya Group. CV. Huni Raya Group merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang travel. Dimana pendapatan utama dari perusahaan ini berasal dari banyaknya pesanan perjalanan dari pelanggan. Sehingga pelanggan menjadi prioritas utama.

Dalam menjalankan bisnis ini CV. Huni Raya Group ingin mengoptimalkan semua peluang yang dapat mengembangkan usaha bisnis ini. Dikarenakan prioritas

adalah pelanggan maka CV. Huni Raya Group berupaya memenuhi ekspektasi pelanggan sebaik mungkin. Pada CV. Huni Raya Group divisi pelayanan berperan dalam hubungan secara langsung kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan menilai kualitas dari CV. Huni Raya Group dari bagaimana divisi pelayanan melayani pelanggan. Termasuk menginginkan kegiatan yang dilakukan diabadikan dalam suatu foto atau video dokumentasi kegiatan dan kegiatan dokumentasi yang ada pada CV. Huni Raya Group selama ini dalam pelayanan dokumentasi belum optimal karena belum adanya fasilitas dokumentasi yang memadai pada CV. Huni Raya Group. Hal tersebut menjadi permasalahan dalam CV. Huni Raya Group. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka peneliti menerapkan metode Balanced Scorecard dan analisis SOAR dalam upaya memberi solusi untuk meningkatkan profit perusahaan.

Balanced scorecard adalah suatu kerangka manajemen yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi. Balanced Scorecard mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Ariyanto, 2016). Permasalahan tentang belum optimalnya dokumentasi termasuk dalam perspektif keuangan dimana adanya fasilitas dokumentasi akan membuat membuat pengeluaran dari perusahaan menjadi meningkat dan akan berdampak pada perspektif yang lain. Namun, adanya keterkaitan antar pengaruh membuat perlu dilakukannya analisis SOAR agar setiap aspek yang diteliti dapat teridentifikasi secara jelas untuk mempermudah peneliti dalam merekomendasikan saran kepada perusahaan dalam mencapai tujuan.

Dengan adanya latar belakang tersebut diharapkan hasil penelitian ini dapat diterapkan dan dapat meningkatkan profit yang didapat dari CV. Huni Raya Group.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana Analisis Penilaian Kinerja Divisi Pelayanan pada CV. Huni Raya Group dengan Metode Balanced Scorecard dan Analisis SOAR?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan dengan fokus maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut :

1. Departemen yang diteliti adalah Departemen Pelayanan
2. Layanan Paket Wisata pada penelitian ini hanya pada wilayah Jawa Timur
3. Armada yang digunakan adalah kendaraan Bus medium 1 unit, Kijang Innova 2 unit, Xenia 2 unit, Grand Livina 1 unit, Hi-Ace 1 unit, dan elf long 3 unit.

## **1.4 Asumsi-asumsi**

Adapun asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah karyawan tidak berubah
2. Tingkat level pendidikan tidak mempengaruhi
3. Jumlah Peralatan yang ada dianggap tetap dan dalam kondisi baik
4. Tidak terjadi perubahan manajemen selama terjadi penelitian berlangsung
5. Rute Arus pengantaran hanya berasal dari Surabaya, Malang dan Pasuruan.
6. Kondisi Keuangan Perusahaan dalam keadaan baik

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melakukan Analisis Penilaian Kinerja Divisi Pelayanan pada CV. Huni Raya Group Dengan Metode Balanced Scorecard dan Analisis SOAR.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **a. Manfaat Teoritis**

Dengan menerapkan Metode Balanced scorecard dan Analisis SOAR diharapkan dapat memperluas wawasan, pengetahuan, pengalaman serta dapat menerapkan metode Balanced Scorecard dan Analisis SOAR.

### **b. Manfaat Praktis**

Dengan menerapkan Metode Balanced scorecard dan analisis SOAR yang mempunyai bobot kinerja untuk mengukur produktivitas pada setiap Perspektif dan KPI diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan untuk CV. Huni Raya Group agar profit yang didapatkan dapat meningkat.

## **1.7 Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan digambarkan secara garis besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian dengan menerapkan metode Balanced Scorecard dan Analisis SOAR

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang teori-teori dasar yang berkaitan dengan penelitian serta digunakan sebagai dasar pemecahan masalah dengan menggunakan analisis SOAR dan penerapan Metode Balanced Scorecard.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini dijelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi operasional serta pengukuran variabel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data dengan menggunakan metode Balanced Scorecard dan Analisis SOAR untuk mendapatkan kesimpulan penelitian, serta diagram alir yang menggambarkan tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pengumpulan data-data yang diperlukan dalam analisa masalah yang menunjang tercapainya tujuan penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan data dengan prosedur yang terdapat pada metode Balanced Scorecard dan Analisis SOAR.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab akhir yang menyimpulkan dari hasil pemecahan persoalan pada tugas akhir ini serta diberikan beberapa saran untuk pemecahan permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**