

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan di pasar global saat ini diwarnai dengan ketatnya persaingan di dalam dunia bisnis. Para pemilik perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur berusaha keras dalam memajukan perusahaan. Persaingan dalam menciptakan produk atau jasa yang berkualitas yang mampu memenuhi keinginan konsumen sehingga konsumen merasa puas. Dalam perusahaan, usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan tentunya bagi pemilik perusahaan dilakukan dengan memperbaiki semua aspek yang ada, baik itu dari segi produksi, pelayanan, strategi, struktur organisasi serta sistem kinerja dari organisasi tersebut agar kelangsungan perusahaan dapat berjalan dengan lancar (Dina, 2016). Kelangsungan sebuah perusahaan atau organisasi sangat tergantung dari bagaimana kinerja perusahaan dalam beraktifitas untuk mencapai visi, misi dan tujuan dari perusahaan (Ali, Baginda, 2018). Dimana penilaian atau pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk menggambarkan kondisi kinerja perusahaan yang akurat serta untuk melakukan evaluasi perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang (Citra, 2018).

PT. Mohtra Agung Persada merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri penghasil kayu dengan sistem *job order* yang beralamat di Desa Metatu, kecamatan Benjeng, kabupaten Gresik, Jawa Timur. Perusahaan ini merupakan perusahaan penghasil kayu dengan pemanfaatan kelola hutan kayu di Indonesia.

Selama ini pengukuran kinerja yang dilakukan oleh PT Mohtra Agung Persada hanya didasarkan pada aspek finansial sedangkan aspek non-finansial lainnya hanya sebatas dilakukan akumulasi data tanpa melakukan penilaian, sehingga perusahaan belum menetapkan pengukuran baku terhadap kinerja perusahaannya. Sedangkan keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya dilihat dari aspek finansial saja, tetapi juga aspek yang lainnya. Selain itu berdasarkan observasi pada PT. Mohtra Agung Persada, ditemukan beberapa permasalahan yaitu, terdapat beberapa karyawan tidak mampu melaksanakan tugasnya berdasarkan SOP yang telah ada sehingga menyebabkan hasil akhir atau *output* produk kurang maksimal. Hal itu menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi menurun dan perusahaan mendapatkan komplain atau keluhan. Hal tersebut dapat dilihat pada data tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan

Tahun	Jumlah Keluhan (Pelanggan)	Jumlah Pelanggan	Persentase keluhan
2020	12	55	21,81
2021	15	59	25,43

Sumber: Data Primer Perusahaan

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa terdapat keluhan pelanggan setiap tahunnya. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 terdapat kenaikan persentase keluhan dari tahun sebelumnya yakni sebesar 3,68 % keluhan. Keluhan pelanggan ini disebabkan karena pelanggan kurang puas dengan hasil akhir produk. Hal tersebut dapat berupa produk yang mengalami kegagalan pada proses produksi dan menyebabkan kecacatan. Kecacatan tersebut umumnya berupa pecah pada ujung kayu, rusak pada bagian tengah dan ketebalan yang tidak sesuai (dapat dilihat pada lampiran 1).

Oleh karena itu perlu dilakukan suatu pengukuran terhadap kinerja perusahaan PT. Mohtra Agung Persada baik dari segi finansial maupun non-finansial. Hal ini perlu dilakukan agar perusahaan dapat melihat faktor-faktor kinerja lain yang berhubungan dengan perusahaan yang dapat mempresentasikan seluruh aktivitas perusahaan baik dari luar maupun dari dalam perusahaan, sehingga perusahaan dapat melakukan peningkatan performansi kerja selain aspek keuangan dan membuat kinerja perusahaan semakin meningkat.

Salah satu solusi untuk penyelesaian uraian masalah diatas adalah dengan menggunakan metode *SMART system (Strategic Management Analysis and Reporting Technique)*. Dalam metode *SMART System* ini juga menerapkan metode lain yakni AHP sebagai pembobotan serta metode OMAX sebagai pengukuran tingkat kinerja yang diraih perusahaan berdasarkan indikator-indikator perusahaan. Metode OMAX ini cocok untuk digunakan karena, menggunakan strategi objektif sebagai titik awal perancangannya dengan mempertimbangkan prespektif finansial maupun prespektif non-finansial lain yang berkaitan dengan perusahaan yaitu keuangan, ukuran pasar, produktivitas, fleksibilitas, kepuasan pelanggan, biaya, waktu proses, pengiriman dan kualitas. Sehingga berguna dalam mengevaluasi kinerja PT Mohtra Agung Persada serta memberikan usulan kepada perusahaan bagaimana untuk memperbaiki kinerja berdasarkan sembilan perspektif yang telah diidentifikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“Bagaimana tingkat kinerja perusahaan menggunakan metode (*Strategic Management Analysis and Reporting Technique*) *SMART System* di PT. Mohtra Agung Persada?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan data pada tahun 2017 – 2021.
2. Penelitain pengukuran kinerja perusahaan menggunakan 20 *Key Performance Indikator* (KPI) yang dikembangkan dari strategi objektif perusahaan.
3. Penelitian ini menggunakan data Data yang digunakan dalam pendekatan perspektif keuangan, perspektif ukuran pasar, perspektif produktivitas, perspektif fleksibilitas, perspektif pelanggan, perspektif biaya, waktu proses, pengiriman dan kualitas pada PT. Mohtra Agung Persada Gresik.
4. Pengukuran tingkat kinerja perusahaan menggunakan metode (*Strategic Management Analysis and Reporting Technique*) *SMART System*

1.4 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan melalui kuisisioner.
2. Responden memahami tentang kondisi real perusahaan

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui tingkat kinerja perusahaan menggunakan metode (*Strategic Management Analysis and Reporting Technique*) *SMART System* di PT. Mohtra Agung Persada”

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :
 - a. Penelitian menggunakan metode *Strategic Management Analysis and Reporting Technique (SMART) system* dapat mengetahui besarnya kinerja perusahaan di PT Mohtra Agung Persada
 - b. Penelitian menggunakan metode *Strategic Management Analysis and Reporting Technique (SMART) system* dapat mengetahui strategi objektif yang harus diambil perusahaan

2. Manfaat Praktis :
 - a. Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi *stakeholder* dalam menentukan kebijakan untuk mendorong kinerja perusahaan di masa mendatang
 - b. PT. Mohtra Agung Persada dapat melakukan penilaian kinerja perusahaan secara periodik

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan memahami pembahasannya, maka penelitian ini secara sistematika adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi mengenai latar belakang permasalahan yang berkaitan dengan analisis kinerja perusahaan pada PT. Mohktra Agung Persada, rumusan masalah, batasan masalah, asumsi-asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika dalam penyusunan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisi mengenai dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori Pengukuran Kinerja Perusahaan yaitu, *kinerja*, metode pengukuran kinerja dengan *Strategic Management Analysis and Reporting Technique (SMART) system*, *Analytical Hirarchy Process (AHP)*, *objective matrix (OMAX)*, dan *traffic light system (TLS)*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, langkah-langkah penelitian/pemecahan masalah (*flowchart*).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan serta pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa dari permasalahan serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan berisi kesimpulan dan saran dari analisa pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan *Strategic Management Analysis and Reporting Technique (SMART) system* yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu respon teknis sebagai masukan bagi PT. Mohtra Agung Persada.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN