

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang sedang berkembang memang perlu sangat fokus pada semua aspek kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen menjamin bahwa perusahaan akan bertahan lama dan juga mendapatkan perhatian dari calon konsumen baru. Salah satu bentuk upaya perusahaan untuk membuat konsumen senang adalah dengan meningkatkan kinerja bisnis secara berkala. Hal ini karena fitrah manusia selalu menginginkan yang terbaik. Jika konsumen menyatakan bahwa usahanya berjalan dengan baik, maka dapat ditentukan bahwa konsumen tersebut puas.

Kualitas pekerjaan suatu perusahaan dapat diukur dengan evaluasi pekerjaan perusahaan seiring dengan meningkatnya evaluasi pekerjaan. Kualitas perusahaan memiliki standar kualitas, dan lebih baik untuk memenuhi standar kualitas ini. Namun, kualitas hasil kerja sebagian pekerja tidak selalu memenuhi standar kualitas yang berlaku. Begitu keadaan dan kondisi yang tidak memungkinkan tercapainya tujuan dan harapan perusahaan, mengakibatkan turunnya penilaian terhadap prestasi kerja yang dihasilkan (*performance*).

Dalam hal ini, sebagai perusahaan yang berusaha untuk meningkatkan kinerja bisnisnya, salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah dengan menerapkan Model Kinerja Prisma. *Model Performance Prism* dianggap cocok untuk mengukur kinerja karena aspek yang diukur didasarkan pada pemangku kepentingan seperti pemilik, pemasok, karyawan, pelanggan, dan pemerintah. Model kinerja prisma memiliki 5 perspektif, yaitu kepuasan pemangku kepentingan, strategi, proses, kapabilitas dan kontribusi pemangku kepentingan. Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi indikator kinerja, merancang skor lingkup dengan menetapkan tujuan untuk setiap indikator kinerja utama (KPI), dan mengukur kinerja. (Lisa, 2011).

Pengukuran kinerja merupakan proses kuantifikasi efisiensi dan efektivitas dari suatu proses produksi (Artley & Suzanne, 2012). Salah satu ukuran yang digunakan dalam proses pengukuran kinerja adalah Indikator Kinerja Utama/*Key Performance Indicator* (KPI). Indikator Kinerja Utama/*Key Performance Indicator* (KPI) merupakan suatu indikator yang digunakan untuk

mengetahui seberapa jauh strategi yang telah dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan (Anshari & Hajri, 2011).

Implementasi model *Performance prism* dimulai dengan menentukan kepuasan dan kontribusi *stakeholders'* yang berkepentingan dengan strategi perusahaan (Prabowo, 2018). *Performance prism* memiliki kelebihan, yaitu dimana *Key Performance Indicator* (KPI) yang diidentifikasi terdiri dari KPI strategi, KPI Proses, dan KPI Kapabilitas yang merupakan hasil dari identifikasi terhadap keinginan dan kebutuhan *stakeholder*, serta tujuan perusahaan (Sirajuddin & Jaya, 2013). Namun sebaliknya, IPMS langsung mengidentifikasi KPI yang ada berdasarkan keinginan dan kebutuhan pemangku kepentingan, serta tujuan perusahaan, tanpa memperdulikan strategi, proses, dan kemampuan perusahaan (Prabowo, 2017)

*Performance prism* merupakan penyempurnaan dari teknologi pengukuran daya sebelumnya sebagai struktur. Keuntungan dari kerangka kerja adalah melibatkan semua pemangku kepentingan dalam organisasi, terutama investor, pelanggan, pengguna akhir, karyawan, distributor, mitra, komunitas, dan regulator. Pada dasarnya, metode ini dilakukan dalam dua arah, yaitu dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan semua pemangku kepentingan dan hanya metode ini juga mengidentifikasi kontribusi pemangku kepentingan terhadap organisasi. Pada dasarnya menjadi hubungan dua arah dengan masing-masing pemangku kepentingan.

ADR travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi. Selain menerima penumpang, ADR travel juga menerima pengiriman barang. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2008 di Batusangkar, dengan rute perjalanan Pekanbaru-Batusangkar, Padang-Batusangkar dan juga sebaliknya. Perusahaan ini memiliki lima belas armada dimana dua belas armada menetap di Batusangkar dan tiga armada di Padang sesuai dengan domisili armada itu sendiri. Sistem kerja yang dipakai untuk perusahaan ini pun menggunakan sistem *rolling* dimana perharinya menyediakan delapan armada untuk rute Padang-Batusangkar dan dua armada untuk Pekanbaru-Batusangkar, dengan operasi dimulai dari pukul 06.00-18.00 WIB.

Armada yang disediakan delapan perharinya untuk rute Padang-Batusangkar memiliki standar untuk menyediakan armada yang akan melakukan trip. Perusahaan sendiri menetapkan untuk armada yang bisa melakukan tripnya adalah armada yang jika pada jam itu memiliki konsumen empat orang atau lebih, jika konsumen pada jam itu belum memenuhi syarat maka perusahaan tidak akan memberikan izin untuk armada tersebut melakukan tripnya. Konsumen yang diwajibkan harus diantar adalah konsumen yang memiliki jadwal penerbangan dengan kasus ini jika konsumen yang akan dibawa dua orang pun diwajibkan tetap melakukan trip dikarenakan jadwal penerbangan yang tidak bisa ditunda, untuk kasus seperti ini perusahaan juga memiliki tanggung jawab untuk menanggung ongkos pemenuhan syarat empat konsumen yang harus dibawa tersebut.

Dengan sistem yang tersedia masih ada beberapa kelalaian, seperti kurang puasnya konsumen pada kinerja armada ADR Travel ini dengan permasalahan dimulai dengan waktu tunggu yang lama dimana saat penjemputan konsumen armada tersebut tidak menjemput konsumen tepat waktu sehingga jika satu konsumen tidak dijemput tidak tepat waktu maka berdampak pada konsumen lain yang akan dijemput selanjutnya. Pada beberapa armada juga masih ada yang menggunakan kecepatan kendaraan diatas rata-rata yang membuat konsumen tidak nyaman menggunakan jasa ADR Travel ini. Dengan adanya kejadian seperti ini menghasilkan ketidakpuasan pelanggan pada perusahaan ini.

ADR Travel memiliki dua kantor yaitu di Kota Padang dan juga Kota Batusangkar dengan menggunakan satu karyawan pada tiap kantor, dimana karyawan memiliki tugas membuka dan menutup kantor, mengatur keberangkatan setiap konsumen dan juga catatan keuangan pada kantor dengan waktu libur dua hari tiap bulannya. Pengontrolan kerja karyawan oleh pemilik dari perusahaan sendiri untuk kantor yang ada di Kota Batusangkar dapat dilakukan setiap harinya karena pemilik berdomisili di Kota Batusangkar, untuk pengontrolan kantor yang ada di Kota Padang pemilik memberikan kepercayaan penuh pada karyawan yang ada di Kota Padang sehingga untuk kantor yang ada di Kota Padang pernah mengalami kerugian karena pemanfaatan posisi oleh karyawan yang korupsi atau kabur dengan uang yang sudah disiapkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang terjadi pada ADR Travel ini sendiri adalah waktu tunggu yang membuat konsumen merasa kurang puas. ADR Travel sendiri juga belum dikenal banyak kalangan. Perusahaan dapat mengurangi terjadinya permasalahan ini dengan memperbaiki *performance* armada dengan evaluasi dan menerapkan standar mutu tertentu atau juga mengambil sampel kepuasan pada konsumen ditiap bulannya dengan penggunaan metode *Performance Prism*.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan peneliti yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran *performance* pada Perusahaan ADR travel dengan menggunakan Metode *Performance Prism*.
2. Mengidentifikasi perspektif dari berbagai aspek (*stakeholder satisfaction, strategy, process, capabilities* dan *stakeholder contribution*) yang memiliki pengaruh dominan pada *performance* perusahaan ADR Travel.
3. Memberikan perbaikan untuk perusahaan dengan menggunakan KPI.

## **1.4 Batasan Masalah**

Dalam pembahasan dalam penelitian ini dibuat beberapa batasan sehingga pembahasan dan penelitian lebih tepat dan terarah. Batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

Objek penelitian dilakukan pada konsumen ADR travel yang menggunakan jasa transportasi pada ADR travel. Dilakukan pada bulan Agustus hingga September untuk penggunaan semua armada.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian Tugas Akhir akan dibagi ke dalam 6 (enam) bab dimana dari masing-masing bab secara garis besar dapat digambarkan sebagai beriku:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini akan mengemukakan studi pustaka mengenai teori – teori yang akan mendukung dalam pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisa data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini mengidentifikasi data dari hasil penelitian selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan.

### **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang menganalisis hasil pengolahan data dan pembahasan penelitian.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**