

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT.Binder Engineering berdiri sejak tahun 1982 dan bergerak di sektor manufaktur khususnya dalam penyediaan produk pipa dan suspensi serta spare partnya. Dalam menjalankan unit usahanya PT.Binder Engineering telah menerapkan sistem yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan peningkatan kualitas produk yang dihasilkan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan maka PT.Binder Engineering memiliki standar bagi produk yang telah dihasilkan sehingga pada tahun 1995 PT.Binder Engineering mendapat pengakuan dari badan standard internasional yaitu ISO yang ditandai dengan diraihnya ISO 9002.

PT.Binder Engineering dalam menjaga kualitas produknya dan menghadapi persaingan bisnis telah menerapkan standard kualitas. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kinerja perusahaan yang efektif dan efisien sehingga perusahaan mampu mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya. Pada kenyataannya kinerja perusahaan tidak selalu menunjukkan grafik peningkatan, oleh sebab itu perlu adanya sistem yang mampu melakukan fungsi kontrol terhadap kondisi kinerja perusahaan pada periode tertentu. Hal ini telah disadari dan diantisipasi oleh PT.Binder Engineering sehingga saat ini di PT.Binder Engineering telah diterapkan standard Quality Management System ISO9001:2000. Dengan adanya standard Quality Management System ISO9001:2000 tersebut PT.Binder Engineering mampu menjaga dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Upaya perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja perusahaan idealnya mampu memotivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan dalam upaya mewujudkan visi, misi dan strategi perusahaan¹. Faktor inilah yang belum terdapat di PT. Binder Engineering sehingga perlu adanya referensi baru bagi penerapan metode pengukuran kinerja perusahaan yang efektif dan efisien serta sesuai dengan kondisi PT.Binder Engineering saat ini. Metode yang dipandang sesuai dengan keadaan yang ada di PT.Binder Engineering saat ini adalah pengukuran kinerja dengan pendekatan *balance scorecard*² yang telah diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton. Penerapan *balance scorecard* di PT.Binder Engineering akan lebih optimal mengingat karakteristik ada yang di PT.Binder Engineering mendukung hal

¹ Mulyadi & J. Setyawan, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatgandaan Kinerja Perusahaan*, Aditya Media, Yogyakarta, 1999, hlm.212-225.

² Robert S. Kaplan dan David P. Norton, *The Balance Scorecard : Translating Strategy into Action*, Massachusetts, Havard Business School Press, 1996, hlm.71.

tersebut. Adapun karakteristik tersebut antara lain, PT.Binder Engineering telah memiliki visi dan misi yang jelas dan mudah dipahami serta dituangkan dalam konsep-konsep strategi perusahaan, kondisi persaingan bisnis yang semakin meningkat, dan komposisi sumberdaya manusia yang dimiliki oleh PT.Binder Engineering yang memiliki potensi tinggi dan produktif. Selain itu, *balance scorecard* juga lebih komprehensif, koheren, seimbang, dan terukur³ sehingga PT.Binder Engineering bisa mendapatkan hasil pengukuran kinerja yang optimal.

Dalam *Balance Scorecard* terdapat empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan dan pembelajaran. Dimana dari keempat perspektif tersebut memiliki keterkaitan dan hubungan yang erat sehingga menciptakan hasil yang optimal bagi perusahaan. Namun dalam penelitian ini penulis hanya membahas salah satu perspektif dalam *balance scorecard* yaitu proses bisnis internal. Hal itu disebabkan karena adanya keterbatasan data yang dimiliki oleh penulis sehingga hanya mampu menyajikan penelitian dari salah satu perspektif proses bisnis internal saja. Penelitian ini sebagai awal dari penelitian-penelitian sejenis sehingga nantinya penelitian *balance scorecard* bisa lengkap meliputi empat perspektif secara keseluruhan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari penjabaran latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini. Adapun rumusan permasalahan tersebut antara lain :

1. Apa indikator-indikator keberhasilan proses bisnis internal PT.Binder Engineering dalam upaya pencapaian visi dan misi?
2. Bagaimana merancang suatu alat ukur performansi proses bisnis internal PT.Binder Engineering berdasarkan perspektif proses bisnis internal dari dimensi proses inovasi, proses operasi, dan proses layanan purna jual?
3. Bagaimana performansi proses bisnis internal PT.Binder Engineering saat ini (existing)?
4. Apa Rencana kerja dan program yang akan dilakukan oleh PT.Binder Engineering untuk meningkatkan performansi proses bisnis internalnya dalam upaya mencapai visi perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menentukan indikator-indikator keberhasilan untuk mengevaluasi performansi proses bisnis internal PT.Binder Engineering.
2. Merancang alat ukur performansi proses bisnis internal PT. Binder Engineering.

³ Mulyadi, *Balance Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Jakarta, 2001, hlm.18-23.

3. Mengukur performansi proses bisnis internal PT. Binder Engineering.
4. Memberikan rekomendasi bagi rencana kerja dan program yang akan dilakukan oleh PT. Binder Engineering dalam upaya mencapai visi perusahaan khususnya dari segi proses bisnis internal perusahaan.

1.4 Manfaat penelitian

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Rekomendasi dan bahan evaluasi performansi PT. Binder Engineering khususnya dari segi proses bisnis internal.
2. Memberikan gambaran dan referensi terhadap performansi proses bisnis internal PT. Binder Engineering berdasarkan metode *Balance scorecard*.
3. Memberikan dasar pertimbangan dan referensi bagi PT. Binder Engineering dalam rangka pengambilan kebijakan strategis perusahaan yang berkaitan dengan proses bisnis internal perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini sebagai batasan masalah dalam mengukur kinerja Proses bisnis internal PT. Binder Engineering. Adapun batasan masalah penelitian ini antara lain :

1. Rencana kerja dan rekomendasi hanya merupakan usulan program yang berkaitan dengan proses bisnis internal perusahaan dan tidak sampai prosedur atau cara pelaksanaan program.
2. Data yang digunakan untuk penelitian berasal dari periode 2006-2007