

BAB 1

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan kopi di Indonesia terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan [1]. Beberapa daerah di Indonesia dikenal sebagai penghasil kopi terbaik di dunia. Indonesia merupakan negara penghasil kopi terbesar ke empat dunia setelah Brazil, Vietnam, dan Kolombia dengan jumlah produksi tahun 2016 mencapai 639.305 ton dan luas area sebesar 1.228.512 ha [2]. Sumatera Selatan merupakan wilayah dengan jumlah produksi terbanyak dan luas area terbesar di Indonesia dan disusul oleh Lampung. Kedua provinsi ini merupakan produsen kopi robusta [2].

Hal ini sejalan dengan kebutuhan kopi di Indoneia yang meningkat 250% dalam waktu 10 tahun [3]. Fenomena ini menunjukkan pengusaha *coffeeshop* semakin banyak dijumpai. Ditengah maraknya persaingan antar *coffeeshop* lokal dan internasional, maka pebisnis *coffeeshop* lokal yang akan membuka bisnis ini harus bisa menjual kopi dengan ciri khas yang berbeda dan harus berusaha keras untuk dapat bersaing [1].

Hal lain yang harus diperhatikan dalam mendirikan usaha yaitu peranan sumber daya manusia yang sangat penting. Sebuah sistem untuk mengukur kinerja karyawan atau penilaian kinerja karyawan sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan karena sumber daya manusia memegang peranan penting dalam keberhasilan bisnis [4].

Oleh karena itu, penelitian ini memilih ITTS *Coffee* sebagai objek amatan. ITTS *Coffee* merupakan salah satu *coffeeshop* yang baru berdiri pada tahun 2022 dan berlokasi di Jl. Ketintang No. 156, Surabaya. Banyak masalah internal yang ditemukan pada bisnis ini. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada hari Jumat, 9 Juni 2023 bersama dengan Mas Dhiky sebagai owner dari ITTS *Coffee* yang dapat dilihat pada Gambar 1.1, permasalahan yang ditemukan adalah yang pertama kualitas produk dan layanan, kekurangan pengalaman dalam meracik kopi

dan mengolah bahan dapat berdampak pada kualitas produk yang disajikan. Ini dapat menyebabkan variasi rasa dan kualitas kopi yang tidak konsisten, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Yang kedua, kemampuan operasional pekerja yang kurang berpengalaman sehingga memerlukan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas operasional. Hal ini dapat menyebabkan lambatnya layanan dan mengurangi efisiensi operasional secara keseluruhan. Yang ketiga ada nya peningkatan biaya yang dikarenakan kesalahan dan ketidakmampuan dalam mengelola bahan dan inventaris dapat menyebabkan pemborosan dan meningkatkan biaya operasional perusahaan. Yang keempat diperlukannya pelatihan dan pengembangan untuk mengatasi kurangnya pengalaman pada tim juga menuntut perusahaan untuk lebih banyak menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pelatihan dan pengembangan karyawan. Ini dapat menjadi beban tambahan bagi manajemen.

Untuk mengatasi tantangan ini dan memastikan bahwa ITTS *Coffee* tetap menjadi destinasi pilihan bagi para pecinta kopi, penting untuk mengadakan Key Performance Indicators (KPI). Penerapan KPI akan membantu perusahaan dalam mencapai beberapa tujuan kunci, termasuk pengukuran kinerja individual, KPI akan membantu mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan peningkatan kinerja masing-masing pekerja. Dengan demikian, manajemen dapat mengidentifikasi area di mana pekerja memerlukan pelatihan lebih lanjut atau dukungan tambahan. Monitoring kualitas produk dan layanan, KPI yang terkait dengan kualitas produk dan layanan akan membantu perusahaan dalam memantau konsistensi kualitas yang disajikan. Hal ini akan memungkinkan mereka untuk melakukan tindakan perbaikan jika diperlukan. Efisiensi operasional, KPI yang berkaitan dengan efisiensi operasional akan membantu dalam mengidentifikasi area-area di mana perusahaan dapat meningkatkan proses kerja dan mengurangi pemborosan. Pengelolaan biaya, KPI yang terkait dengan pengelolaan biaya akan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi peluang untuk mengurangi biaya dan meningkatkan profitabilitas. Dengan mengadakan KPI, ITTS *Coffee* akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih terukur dan fokus pada pengembangan

timnya. Dengan demikian, diharapkan kualitas produk dan layanan dapat ditingkatkan, efisiensi operasional dapat ditingkatkan, dan pengalaman pelanggan dapat ditingkatkan secara keseluruhan.



Gambar 1. 1 Dokumentasi Wawancara

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja performansi perusahaan, salah satunya adalah *Balanced Scorecard* (BSC), *Performance Prism*, *Sink's Seven* dan *Activity Based Cost* (ABC) [5]. Metode *Sink's Seven* dan *Performance Prism* menggunakan atribut pengukuran yang tidak baku, sehingga dalam pengukuran terhadap perusahaan akan memiliki kesulitan dalam menentukan penilaian terhadap proses bisnis perusahaan yang diteliti. Sedangkan metode ABC terbatas hanya terhadap aktivitas proses dan operasional bisnis. Oleh karena itu, pada penelitian ini menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC) [5].

Balanced Scorecard merupakan metode pengukuran kinerja yang menggabungkan faktor *financial*, *customer*, *business internal*, dan *learning and growth*, sehingga dalam proses manajemen strategi memiliki sudut pandang yang baik dalam memahami kinerja perusahaan [6]. Pada proses pengukurannya, BSC menggunakan empat variabel atau perspektif yang saling berhubungan meliputi

kinerja perusahaan, yaitu *financial, customer, business internal*, dan *learning and growth*. Empat perspektif digunakan dengan menerjemahkan aktivitas dan perspektif penting dalam bisnis untuk dapat mengetahui strategi bisnis kedepannya.

Keunggulan dalam penggunaan metode *Balanced Scorecard* yaitu penilaian atau kriteria yang digunakan adalah gabungan dari faktor keuangan dan non-keuangan, sehingga perusahaan mampu menilai kinerja manajemen dan kinerja keuangan perusahaan. Dengan metode ini perusahaan mampu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja manajemen yang akan berpengaruh terhadap peningkatan profit perusahaan.

Dari permasalahan yang ditemukan, pemilik dari *ITTS Coffee* belum memiliki alat pengukur kinerja karyawan dan belum pernah melakukan pengukuran terhadap kinerja karyawannya. Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian untuk merancang indikator kinerja para karyawan di *ITTS Coffee*. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut peneliti akan merancang *Key Performance Indicator* sebagai sistem untuk menilai kinerja. Penelitian ini diharapkan dapat membantu *ITTS Coffee* untuk melakukan penilaian kinerja terhadap karyawannya untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja di *ITTS Coffee*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana model rancangan atribut pengukuran *Key Performance Indicator* (KPI) bagi *ITTS Coffee*?
2. Bagaimana hasil rancangan atribut pengukuran *Key Performance Indicator* (KPI) bagi *ITTS Coffee*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk sebagai berikut :

1. Merancang atribut pengukuran *Key Performance Indicator* (KPI) menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

2. Mendapatkan indikator kinerja atau *Key Performance Indicator* (KPI) bagi ITTS *Coffee*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah pengaturan dan penjelasan mengenai cakupan atau lingkup suatu permasalahan yang akan dibahas, diteliti, atau diselesaikan. Berdasarkan tujuan masalah diatas, maka Batasan pada masalah ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian hanya berupa usulan dan belum diterapkan.
- b. Penelitian ini hanya sebatas perancangan KPI tidak sampai pada tahap pengukuran.
- c. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak ada perubahan visi, misi, dan strategi perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Bagi ITTS *Coffee*
 1. Dapat menjadi masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja di ITTS *Coffee*.
 2. Dapat membantu ITTS *Coffee* dalam melakukan penilaian kinerja dengan *Key Performance Indicators*.
- b. Bagi Penulis
 1. Dapat menambah wawasan dan pemahaman tentang pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard* dan *Key Performances Indicator*.
 2. Dapat memperbaiki dan memberi masukan bagi ITTS *Coffee*.
- c. Bagi Institusi dapat bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.