

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I dijelaskan mengenai latar belakang perlunya melakukan penelitian, rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian yang dilakukan, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sebagaimana kesehatan organ tubuh manusia, organisasi juga perlu “diperiksa” kesehatannya. Konsep ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Peters dan Waterman 2 (dua) orang konsultan yang saat itu bekerja di perusahaan konsultan McKinsey Waterman.

Keduanya, secara bersama-sama mengembangkan sebuah *framework* yang hingga saat ini dikenal sebagai *7's McKinsey Framework*, dimana premis dasarnya merupakan 7 (tujuh) aspek internal perusahaan yang perlu diselaraskan jika ingin mencapai organisasi yang efektif. *Organization Check Up* diperlukan untuk mengidentifikasi permasalahan apa yang perlu menjadi *concern* bagi perusahaan, melakukan antisipasi, serta mengambil *corrective action* yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas perusahaan.

Pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan penilaian/pengukuran terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggungjawabkan. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dari proses bisnis perusahaan perlu dilakukannya sebuah evaluasi kinerja.

Evaluasi kinerja merupakan metode yang digunakan dalam proses penilaian atas pelaksanaan tugas. Evaluasi kinerja ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dari level individu, kelompok kerja atau unit-unit kerja dalam suatu

perusahaan atau organisasi. Evaluasi mengenai kinerja perusahaan bisa didapatkan dari 2 (dua) sumber, yakni informasi finansial dan informasi non finansial. Informasi finansial didapatkan dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya. Sedangkan informasi non finansial merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang dipilih guna melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Pos Indonesia membagi lingkung bisnisnya menjadi 2 (dua), yakni Bisnis Surat Paket (BSP) dan Jasa Keuangan (JasKung).

Terdapat 6 (enam) lingkup bisnis surat paket PT. Pos Indonesia yaitu:

1. Pos Express
2. Surat Pos Biasa
3. Paket Pos
4. Pos Kilat Khusus
5. *Express Mail Service*
6. Admail Pos

Sedangkan pada jasa keuangan terbagi menjadi 5 (lima) bisnis yaitu:

1. Pospay
2. Weselpos
3. Giropos
4. Fund Distribution
5. Bank Chaneling

Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung 40400 adalah kantor pelaksana bisnis yang tidak memiliki rencana strategis untuk kinerja kedepannya. SPP Bandung 40400 hanya menerapkan keputusan direksi yang berasal dari kantor pos pusat dan kantor regional. SPP Bandung 40400 hanya dapat mengusulkan namun tidak merencanakan. Hal ini menjadikan timbulnya beberapa masalah dalam

pembagian jumlah pekerja. Seharusnya dalam setiap organisasi harus ada rencana strategi namun berbeda adanya dengan pelaksana di SPP Bandung 40400.

Dikutip dari Pikiran Rakyat pada tanggal 1 Juni 2017 yang menyatakan bahwa kenaikan volume kegiatan logistik naik sekitar 30%, hal ini tentu berpengaruh juga pada kegiatan logistik di SPP Bandung 40400 sebagai perusahaan jasa terbesar. Jumlah pengiriman paket konsumen yang tentunya meningkat. Hal ini bisa diatasi apabila jumlah SDM cukup dan beban kerja yang diberikan kepada pegawai seimbang dan merata, namun masalah yang dihadapi oleh SPP Bandung adalah kurangnya sumber daya manusia dalam menjalankan bisnisnya, selama ini SPP Bandung hanya memanfaatkan sumber daya yang ada akibatnya, beban kerja dari setiap pegawai yang tidak sama, serta tidak adanya alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas kinerja perusahaan. Selama ini SPP Bandung secara umum menggunakan evaluasi kinerja berdasarkan jam kerja karyawan dan absensi dari karyawan. Untuk itu SPP Bandung perlu memiliki alat ukur yang khusus digunakan untuk pengukuran kinerja.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, masalah yang dihadapi Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung 40400 adalah kurangnya sumber daya manusia, tidak meratanya beban kerja setiap pegawai, dan tidak adanya alat ukur khusus yang digunakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi kinerja. Tidak adanya alat ukur kinerja tentu menyulitkan manajemen dalam mengevaluasi kinerja perusahaan, untuk meningkatkan dan mengetahui sejauh mana kinerja perusahaan dalam menjalankan bisnisnya perlu adanya alat ukur yang baik dan tepat dalam mengukur kinerja. Maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana rancangan pengukuran kinerja Sentral Pengolahan Pos (SPP) Bandung 40400?”

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Konsisten dengan permasalahan yang dirumuskan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi

oleh SPP Bandung 40400 dengan membuat rancangan alat ukur kinerja yang dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi akademis hasil penelitian ini diharapkan memberikan tambahan bukti empiris mengenai kinerja perusahaan.
- b. Bagi SPP Bandung 40400 PT. Pos Indonesia hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan mengenai sistem penilaian kinerja yang komprehensif sehingga SPP Bandung 40400 PT. Pos Indonesia dapat mengevaluasi kinerjanya secara lebih komperhensif.
- c. Bagi peneliti, memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai penilaian kinerja perusahaan.
- d. Bagi pembaca, sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi pembaca pada umumnya dan bagi mahasiswa pada khususnya.

1.5 BATASAN MASALAH

1. Penelitian dilakukan di SPP Bandung 40400 PT. Pos Indonesia.
2. Penelitian dilakukan selama 1 (bulan) pada bulan Juni 2017.
3. Evaluasi kinerja dilakukan pada bagian distribusi.
4. Penelitian kepuasan karyawan mencakup seluruh sumber daya manusia (SDM) SPP Bandung 40400 PT. Pos Indonesia khususnya pada bagian distribusi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini memnguraikan permasalahan yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penunlisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, perancangan, dan pemecahan masalah terkait dengan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam melakukan penelitian sekaligus pengembangan metode solusi, serta analisis dari model yang dikembangkan.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian serta pengolahan data yang sudah didapat selama pengumpulan data dilakukan.

Bab V Analisis

Bab ini berisi tentang analisis hasil dari data yang sudah didapat yang kemudian diolah menggunakan metode yang digunakan untuk akhirnya didapat solusi dari penelitian tersebut.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan akhir yang dapat ditarik dari hasil penelitian, serta saran bagi perusahaan untuk perbaikan dan saran untuk penelitian selanjutnya.