BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Mega Krakatau Cilegon (PT. MKC) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produsen dan distributor oleh-oleh khas daerah yang menyediakan berbagai macam oleh-oleh makanan ringan khas daerah banten maupun luar daerah. PT. Mega Krakatau Cilegon bertempat di Jl. Sunan Kudus IV Link. Kubang Welut RT.02/04 Cilegon Banten 42435.

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar persaingan, produksi, pemasaran, pengolahan sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan pelanggan. Persaingan yang bersifat global dan tajam menyebabkan terjadinya penurunan laba yang diperoleh perusahaan. Hanya perusahaan yang mempunyai keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan pelanggan, mampu menghasilkan produk yang bermutu. Dengan adanya persaingan global, perusahaan dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen dengan menggunakan penilaian kinerja perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hafid Alwan selaku Direktur di PT. Mega Krakatau Cilegon, selama ini pengukuran kinerja di PT. Mega Krakatau Cilegon hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pengukuran kinerja yang menitikberatkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (*intangible assets*) dan harta-harta intelektual (sumber daya manusia) perusahaan. Selain itu pengukuran kinerja dengan cara ini juga kurang memperhatikan sektor eksternal, serta tidak mampu sepenuhnya menuntun perusahaan kearah yang lebih baik. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja perusahaan

secara keseluruhan baik pada sektor keuangan dan non-keuanagan seperti pada sektor pelanggan, bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, PT.Mega Krakatau Cilegon membutuhkan sarana yang dapat membangun perusahaan dengan mengukur kinerja perusahaan yang ditinjau secara keseluruhan dengan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang disebut dengan *Balance Scorecard* (BSC). *Balance Scorecard* (BSC) digunakan untuk menyeimbangi usaha dan perhatian eksekutif ke kinerja keuangan dan non-keuangan, serta kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang.

1.2 Peruumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka permasalahan yang terjadi di PT. Mega Krakatau Cilegon adalah bagaimana membangun sistem yang dapat melakukakn perhitungan penilaian kinerja perusahaan menggunakan *Balance Scorecard* (BSC).

1.3 Maksud Dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah didapat, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan *Balance Scorecard* (BSC) Di PT. Mega Krakatau Cilegon (MKC).

Tujuan yang ingin dicapai adalah membantu direktur dalam melakukakn pengukuran kinerja pada sektor keuangan, pelanggan, bisnis internal, serata pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan demikian direktur bisa mengetahui kondisi perusahaan secara keseluruhan.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penulis skripsi dapat memberikan pemahaman yang terarah sesuai dengan yang diharapkan. Batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi ini adalah :

1. Data keuangan yang diolah adalah data neraca laba rugi periode bulan januari tahun 2015

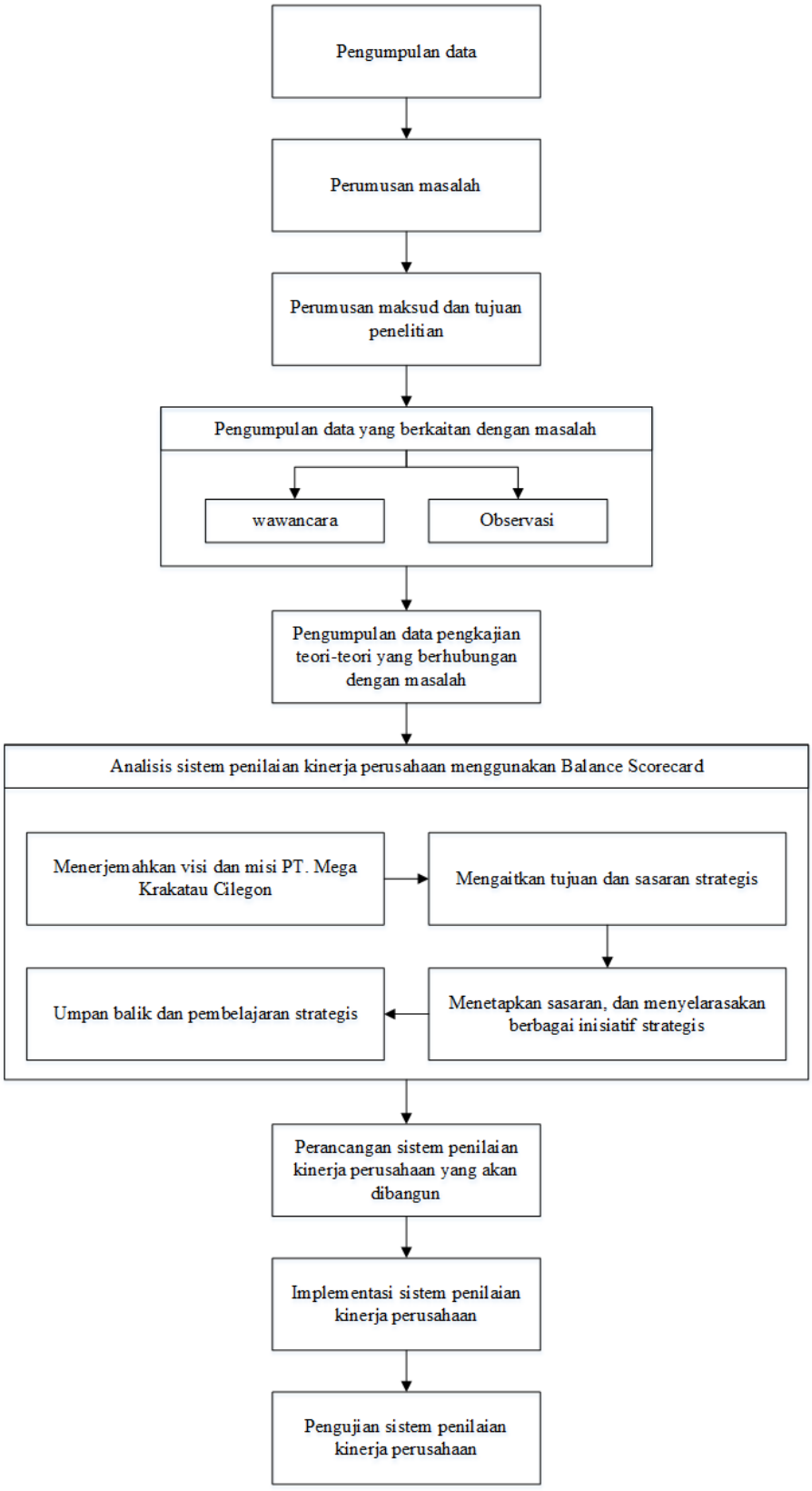
2. Data yang digunakan atau data *dummy* yang meliputi adalah data pelatihan karyawan, data kuesioner kepuasan pelaggan, dan data pengiriman barang,
3. Penilaian kinerja yang dilakukan hanya menentukan kondisi kinerja perusahaan.
4. Masukkan data yang dilakukan oleh user pada sistem adalah berupa : Data neraca laba rugi, Data kuesioner pelanggan, Data kuesioner karyawan, data transaksi penjualan bulan januari tahun 2015, data pelanggan bulan januari tahun 2015, data karyawan bulan januari tahun 2015, data barang bulan januari tahun 2015, dan data absensi karyawan bulan januari tahun 2015.
5. Proses pengolahan data yang dilakukan oleh user pada sistem adalah berupa Data neraca laba rugi, Data kuesioner pelanggan, Data kuesioner karyawan, data transaksi penjualan bulan januari tahun 2015, data pelanggan bulan januari tahun 2015, data karyawan bulan januari tahun 2015, data barang bulan januari tahun 2015, dan data absensi karyawan bulan januari tahun 2015 yang akan digunakan untuk proses perhitungan kinerja secara keseluruhan.
6. Keluaran dari sistem hasil dari pengolahan data adalah berupa: informasi kuesioner pelanggan, informasi kuesioner karyawan, informasi transaksi penjualan, informasi pelanggan, informasi barang, informasi absensi karyawan, informasi hasil penilaian kinerja di empat perspektif yaitu: keuanagan, pelanggan, bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran, dan informasi hasil penilaian kinerja secara keseluruhan.
7. Metode analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan *Data Flow Diagram* (DFD).

1.5 Metodologi Penelitian

Meteode penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data untuk mendukung suatu penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dimana data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah

data transaksi pelanggan. Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian sekarang secara sistematis, faktual, dan akurat.

Langkah-langkah yang harus dilakukan selama melakukan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Alur Penelitian

1. Pengumpulan data

   Pada tahap awal, pengumpulan yang dimaksud adalah melakukan survey kelapangan serta mengumpulkan data yang ada pada perusahaan.

2. Perumusan masalah

   Pada tahap keduan, perumusan maslaah yang dimaksud adalah melakukan identifikasi permasalahan dan meneliti permasalahan yang terjadi di PT. Mega Krakatau Cilegon.

3. Perumusan maksud dan tujuan penelitian

   Pada tahap ketiga, peneliti melakukan perumusan maksud dan tujuan penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah. Tujuan ini dijadikan sebagai acuan dalam penelitian yang dilakukan.

4. Pengumpulan data yang berkaitan denga masalah

   Pada tahap keempat, pengumpulan data yang berkaitan dengan maslaah dilkakukan secara langsung dengan mengunjungi PT. Mega Krakatau Cilegon yang meliputi :

   a. Wawancara

      Wawancara adalah salah satu cara pengmpulan data dengan cara sesi tanya jawab secara langsung dengan pihak owner PT. Mega Krakatau Cilegon.

   b. Observarsi

      Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penilaian kinerja perusahaan PT. Mega Krakatau Cilegon.

5. Pengumpulan dan pengkajian teori-teori yang berhubungan dengan masalah

   Pada tahap kelima, peneliti mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah penilaian kinerja perusahaan menggunakan *Balance Scorecard* (BSC) yang dibahas dalam penelitian. Teori ini yang nantianya akan dijadikan acuan dalam penelitian.

6. Analisis sistem penilaian kinerja perusahaan menggunakan *Balance Scorecard*

   Pada tahap keenam, dilakukan analisis sistem penilaian kinerja perusahaan dimana pada tahap ini meliputi beberapa hal sebagai berikut :

   a. Menerjemahkan visi dan misi PT. Mega Krakatau Cilegon

      Tahap ini merupakan tahapan untuk menerjemahkan atau mengartikan tujuan dari visi dan misi perusahaan kedalam empat perspektif *Balance Scorecard* yaitu: keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

   b. Mengaitkan tujuan dan sasaran strategis

      Pada tahapan ini adalah membuat tujuan dan sasaran strategis dengan mengaitkan visi dan misi perusahaan yang telah diterjemahkan pada proses sebelumnya..

   c. Menetapkan sasaran, dan menyelaraskan berbagai inisiatif strategis

      Tahapan selanjutnya adalah menentukan indikator atau ukuran apa saja yang akan digunakan untuk menilai kinerja perusahaan berdasarkan tujuan dan sasaran strategis yang telah ditetapkan pada proses sebelumnya.

   d. Umpan balik dan pembelajaran strategis

      Tahapan yang terakhir adalah memberikan umpan balik kepada perusahaan dengan cara memberikan hasil dari perhitungan penilaian kinerja perusahaan menggunakan *Balance Scorecard*, baik dalam empat perspektif *Balance Scorecard*, maupun dalam keseluruhan.

7. Perancangan sistem penilaian kinerja perusahaan yang akan dibangun

   Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini yaitu :

   a. Skema relasi

      Tahapan ini peneliti akan membuat rancangan *Database* dimana setiap tabelnya akan direlasikan.

   b. Struktur tabel

      Tahapan ini peneliti akan membuat rancangan tabel *Database* yang akan dijelaskan struktur tabelnya.

c. Perancangan struktur menu

Tahapan ini peneliti akan membuat rancangan struktur menu yang akan ada pada sistem penilaian kinerja perusahaan nanti.

d. Perancangan antar muka

Tahapan ini peneliti akan membuat antar muka yang akan ada pada sistem penilaian kinerja perusahaan lengkap dengan instruksi perintah.

e. Perancangan pesan

Tahap ini berisi tentang tampilan pesan yang akan muncul pada halaman ketika malakukan sebuah aksi.

f. Perancangan jaringan simantik

Tahapan ini peneliti akan membuat jaringan semantik dimana merupakan proses hubungan antar muka yang ada pada sistem penilaian kinerja perusahaan.

g. Perancangan prosedural

Tahapan ini peneliti akan membuat rancangan prosedural mengenai prosedur sistem penilaian kinerja perusahaan yang dibangun. Adapun *tool* yang digunakan menggunakan *flowmap*.

8. Implementasi sistem penilaian kinerja perusahaan

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi bebrapa tahapan, yaitu :

a. Implementasi perangkat lunak
b. Implementasi perangkat keras
c. Implementasi basis data
d. Implementasi antarmuka

9. Pengujian sistem penilaian kinerja perusahaan

Pengujian sistem dilakukakn untuk mengatahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengtahui bila terdapat kesalahan atau eror dalam sistem tersebut. Terdapat beberapa pengujian, yaitu :

a. Pengujian *black box*
b. Pengujian beta

10. Penarikan kesimpulan dan saran

    Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penulisan tugas akhir yang akan dilakukan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah yang dihadapi perusahaan, menentukan maksud dan tujuan dari penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian yang digunan dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan mengenai tinjauan pustaka mulai dari tinjauan perusahaan dan berbagai landasan teori-teori yang berkatian dalam proses analisi masalah serta menjadi acuan sebagai penerapan konsep penilaian kinerja perusahaan.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisikan analisis masalah dan perncangan sistem mulai dari menganalisis sistem yang sedang berjalan sehingga dapat dibuat sistem usulan untuk perbaikan

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang sudah diperoleh dari hasil penulisan skripsi agar kedepannya lebih berkembang.