BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini banyak perusahaan menghadapi tantangan dalam persaingan bisnis. Semakin tinggi tingkat kompetitif yang ada, mengharuskan perusahaan mempunyai kinerja yang baik dalam organisasinya. Sebuah organisasi akan menghadapi berbagai macam masalah dan tantangan. Jika tidak mempunyai strategi yang jelas, akan mudah terfokus pada pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang ada saat itu, tanpa menyadari langkah–langkah yang diambil tersebut akan memberikan suatu kontribusi terhadap perusahaan secara jangka panjang baik yang bersifat negatif maupun positif.

Di tengah banyaknya persaingan dalam negeri untuk meraih pangsa pasar yang lebih luas, keberadaan PT. Gramedia Printing Bandung Plant yang merupakan anak usaha Kelompok Kompas-Gramedia di bawah payung Group of Printing Division, yang bergerak untuk pasar Jawa Barat pada khususnya harus membenahi manajemen operasional intern maupun ekstern perusahaan. Di mana dalam melakukan aktivitas produksinya perusahaan ini berproduksi berdasarkan pesanan (job order). PT. Gramedia Printing Bandung Plant telah memiliki sertifikasi ISO:9001 tahun 2008 tentang Sistem Manajemen Mutu.

Salah satu cara untuk pengembangan strategi adalah menggunakan pendekatan Sistem Informasi Pengelolaan Kinerja berbasis *Balanced Scorecard*.

Balanced Scorecard merupakan metode pengukuran kinerja yang menjabarkan visi dan strategi perusahaan ke dalam tujuan operasional dan seperangkat tolak ukur kinerja untuk 4 perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses pembelajaran dan pertumbuhan (Robert Kaplan dan Norton, 2000:9).

Selama lebih dari 16 tahun perkembangannya, *Balanced Scorecard* telah mengalami tiga evolusi penerapan. Pada tahap pertama perkembangannya (1990-1992), *Balanced Scorecard* dimanfaatkan secara terbatas untuk memperbaiki sistem pengukuran kinerja eksekutif. Pada tahap kedua (1993-2005), *Balanced Scorecard* dimanfaatkan sebagai inti sistem manajemen strategis. Pada tahap ini *Balanced Scorecard* dimanfaatkan untuk meningkatkan secara signifikan kualitas perencanaan yang bersifat strategis. Pada tahap ketiga perkembangannya (tahun 2006) *Balanced Scorecard* dimanfaatkan untuk sistem pengelolaan kinerja personel (tidak hanya eksekutif, namun mencakup kinerja seluruh personel organisasi). Pada tahap ini dilakukan pengintegrasian sistem manajemen strategis berbasis *Balanced Scorecard* dengan sistem pengelolaan kinerja personel yang menghasilkan Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis *Balanced Scorecard.*Implementasi sistem tersebut telah diterapkan sebagai sistem informasi di PT. Gramedia Printing (terutama PT. Gramedia Printing Bandung Plant) dan dinamakan Sistem Informasi *Scorecard Online* (SCO).

Peran Sistem Informasi *Scorecard Online* bagi karyawan di harapkan akan lebih meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan dalam menunjang visi, misi dan rencana stategis perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian HR (*Human Resources*) PT. Gramedia Printing Bandung Plant, diketahui

terdapat dua tanggapan yang berbeda mengenai hasil pengukuran kinerja karyawan. Di satu sisi, karyawan berusaha meningkatkan kinerjanya dengan mengefektifkan *cost reduction*. Di sisi lain, sebagian karyawan merasa kurang tanggap terhadap hasil pengukuran kerjanya, baik yang di hasilkan setiap bulannya, maupun dalam setiap semesternya. Padahal, dengan pencapaian grade hasil kerja karyawan tersebut, perusahaan melakukan penentuan besarnya penghargaan yang akan diberikan kepada karyawan.

Kepuasan pekerja merupakan pra kondisi bagi meningkatnya produktivitas, daya tanggap, mutu, dan layanan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan yang ingin mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi perlu memiliki pelanggan yang dilayani oleh pekerja yang terpuaskan oleh perusahaan. Ukuran kepuasan kerja biasanya oleh perusahaan melalui survey kepuasan kerja tahunan ataupun berdasarkan persentase tertentu dari pekerja yang dipilih acak dari survey setiap bulannya.

Dari penjabaran diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Sistem Informasi *Scorecard Online* yang berhubungan dengan kinerja karyawan dengan judul: **"Peranan Sistem Informasi *Scorecard Online* terhadap Kinerja Karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant "**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang penelitian dan fakta yang penulis temukan di lapangan. Adapun masalah yang berhasil peneliti identifikasi yaitu:

1. Belum adanya penelitian secara ilmiah tentang peranan Sistem Informasi *Scorecard Online* terhadap kinerja karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant.
2. Belum adanya ukuran pasti apakah Sistem Informasi *Scorecard Online* memacu produktifitas dan kinerja karyawan.

Hal ini menyebabkan belum adanya data yang *reliable* untuk dijadikan bahan rujukan dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada, maka rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Bagaimana Sistem Informasi *Scorecard Online* yang berjalan saat ini di PT. Gramedia Printing Bandung Plant?
2. Bagaimana kinerja karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant?
3. Bagaimana dampak Sistem Informasi *Scorecard Online* terhadap kinerja karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant?

1.4 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi *Scorecard Online* yang berjalan saat ini di PT. Gramedia Printing Bandung Plant.

2. Untuk mengetahui kinerja karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant.

3. Untuk mengetahui dampak Sistem Informasi *Scorecard Online* terhadap kinerja karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan akademis dan kegunaan praktis.

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diterapkan sebagai bahan kajian dan informasi bagi para pengambil keputusan di PT. Gramedia Printing Bandung Plant.

1.5.2 Kegunaan akademis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini yaitu:

a. Bagi Universitas

Dengan penyusunan hasil penelitian ini akan menambah khasanah pustaka akademik bagi universitas dengan mendokumentasikannya agar dapat dijadikan pembanding dan juga literatur bagi mahasiswa lain dalam melakukan penelitian.

b. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini dapat menambah pengalaman serta pengetahuan dalam hal *research* dan sebagai penerapan ilmu yang didapat di kelas. Hal lain tentunya penelitian ini berguna sebagai syarat bagi peneliti untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Fakultas Teknik, Universitas Komputer Indonesia.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Analisis dan Perancangan Sistem Informasi.

1.6 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan di bahas, agar tidak menimbulkan munculnya penafsiran-penafsiran yang luas dan menyimpang. Ada pun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan terhadap Sistem Informasi *Scorecard Online* terhadap kinerja karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant.
2. Responden dari survey ini adalah karyawan PT. Gramedia Printing Bandung Plant.yang sudah bekerja diatas 2 tahun.

1.7 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Gramedia Printing Bandung Plant, Jl. Raya Bandung-Garut KM.24,5 Kawasan Industri Dwipapuri Abadi KAV. D3-D5, Sumedang, Jawa Barat.

Tabel 1.1 Rencana Waktu Penelitian

No	Aktifitas	Bulan															
		Februari				Maret				April					Mei			
		Minggu ke-															
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV
1	Penyusunan dan Pengajuan Proposal																	
2	Observasi																	
3	Pengumpulan Data dan Analisis																	
4	Penyusunan Skripsi																	