

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat kinerja suatu perusahaan dapat dilihat berdasarkan sumber daya manusia yang menjadi salah satu faktor utama pada usaha mencapai tujuan dan menjadi salah satu barang berharga bagi perusahaan. Perusahaan akan mendidik agar karyawan nya memiliki kinerja yang baik. Sumber daya manusia di suatu perusahaan yang berkualitas akan menghasilkan suatu kegiatan yang baik, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi di sebuah perusahaan untuk memikat daya saing (Sinambella, 2017).

Persaingan antar perusahaan yang sangat ketat di saat ini membutuhkan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja secara menyeluruh. Setiap perusahaan dituntut untuk bisa melaksanakan strateginya dalam menghadapi kompetisi dan memakai sumber daya secara lebih efektif serta efisien, yang akhirnya visi, misi, dan seni manajemen perusahaan bisa tercapai.

PT *Ambulance Pintar* Indonesia Merupakan salah satu perusahaan yang membuat karoseri Mobil *ambulance*, Lokasi pabrik di Babelan Bahagia, Bekasi Utara, Jawa Barat. Perusahaan ini ialah karoseri pertama di Indonesia yang spesialis kesehatan. Perusahaan telah bekerja sama dengan seluruh Dinas Kesehatan se Indonesia dan Kementerian kesehatan Republik Indonesia terkait dengan pelayanan dan pengadaan mobil ambulance. Perusahaan ini memiliki sekitar 250 karyawan yang tersebar di beberapa bagian, yaitu gudang, *quality control*, produksi, pengecatan, *finishing* serta bagian lainnya. Untuk mengetahui performa kinerja dari para karyawan di perusahaan, khususnya pada bagian produksi. Peneliti melakukan observasi sehingga menemukan masalah di perusahaan tersebut, Menurun nya rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan, kurang terampil dalam bekerja seperti tidak mempunyai keinginan untuk mempelajari hal yang baru, karyawan masih tidak berani untuk mengambil keputusan.

Dalam hal tersebut akan berdampak pada turunnya suatu kinerja pada karyawan, menurut penulis, Perusahaan perlu adanya pengukuran kinerja dengan metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) yang menekankan pendekatan sumber daya manusia dalam ini karyawan berdasarkan empat perspektif, yaitu perspektif *Human Resources Competency*, Perspektif *High Performance Work System* Perspektif *Human Resources Efficiency*, Perspektif *Human Resources Deliverable*.

Total Quality Management, yaitu menekankan seluruh karyawan untuk berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Adapun harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan dari implementasi pengukuran kinerja karyawan dengan metode *Human Resources Scorecard* dan *Total Quality Management* di bagian produksi di PT Ambulance Pintar Indonesia, agar menjadikan perusahaan unggul dalam bersaing. Perusahaan memiliki kinerja lebih tinggi dibanding perusahaan perusahaan industri yang sama dalam karakteristik dan kualitas sumber daya manusia. Serta menetapkan langkah dan strategi yang tepat untuk melakukan perbaikan di bidang SDM secara *continuous improvement* (berkelanjutan). Maka dibutuhkan pengukuran performansi kinerja secara keseluruhan agar perusahaan mengetahui kelebihan dan kekurangan perusahaan agar bisa menjadi referensi perusahaan dalam mengevaluasi serta meningkatkan daya saing perusahaan.

Berikut data pengukuran kinerja karyawan di PT Ambulance Pintar Indonesia

Tabel 1. 1 Data Pengukuran Kinerja Karyawan

	DATA PENGAMATAN					
Perilaku Kerja	Desember 2021 (%)	Januari 2022 (%)	Februari 2022 (%)	Maret 2022 (%)	April 2022 (%)	Rata - Rata Hasil Kerja (%)
Kedisiplinan	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Tanggung Jawab	80%	85%	85%	85%	86%	84,2%

		DATA PENGAMATAN					
Perilaku Kerja	Desember 2021 (%)	Januari 2022 (%)	Februari 2022 (%)	Maret 2022 (%)	April 2022 (%)	Rata - Rata Hasil Kerja (%)	
Kerja Sama	90%	91%	90%	92%	90%	90,6%	
Kepemimpinan	80%	85%	90%	85%	80%	84%	
Kualitas Kerja	90%	92%	91%	90%	92%	91%	
Kuantitas Kerja	78%	85%	80%	87%	90%	84%	
Keterampilan Kerja	75%	80%	87%	88%	89%	83,8%	

Sumber : PT *Ambulance* Pintar Indonesia (2022)

Diketahui hasil dari pengukuran kinerja karyawan pada PT Ambulance Pintar Indonesia disetiap indikator dari tahun ke tahun mengalami kenaikan kinerja namun tidak secara normal untuk pertahunnya hanya mengalami peningkatan 1% - 5% dari beberapa tahun terakhir. Dari desember 2021 sampai April 2022 total indikator penilaian kinerja karyawan tetap sama tidak ada perubahan sedikit pun. Contoh pada tanggung jawab karyawan hanya mengalami perubahan 1% saja, pada kuantitas kerja karyawan mengalami perubahan 3% .

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang ada pada latar belakang diatas penulis mengidentifikasi bahwa PT *Ambulance* Pintar Indonesia mempunyai masalah, seperti menurun nya produktivitas kinerja karyawan karena faktor kuantitas kerja, kualitas kerja, keterampilan kerja dan kepemimpinan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan kinerja karyawan pada PT Ambulance Pintar Indonesia dengan metode *Human Resources Scorecard*
2. Bagaimana menentukan kinerja karyawan pada PT Ambulance Pintar Indonesia dengan metode *Total Quality Management* (TQM) ?
3. Bagaimana menentukan besar bobot indikator peforma kinerja atau *Key Performance Indicator*(KPI) dari karyawan PT Ambulance Pintar Indonesia ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dan untuk mencegah luasnya materi pembahasan maka perlu ada batasan yang jelas yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan pada karyawan bagian produksi PT Ambulance Pintar Indonesia
2. Penelitian hanya mengukur kinerja karyawan dengan *Metode Human Resources Scorecard* dan *Total Quality Management*

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut

1. Menentukan hasil kinerja karyawan di PT Ambulance Pintar Indonesia dengan metode *Human Resources Scorecard*.
2. Menentukan hasil kinerja karyawan di PT Ambulance Pintar Indonesia dengan metode *Total Quality Management*.
3. Menentukan nilai bobot dan indikator performa karyawan atau *Key Performance Indicator*(KPI) dalam mencapai tujuan perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Jika tujuan penelitian tercapai, maka manfaat yg akan diperoleh dari penelitian ini ialah menjadi berikut :

1. Memberi kinerja karyawan secara terukur sehingga akan membawa perusahaan lebih bisa memaksimalkan kemampuan karyawan dan keterlibatan karyawan pada pengambilan sebuah keputusan perusahaan.
2. Lebih mudah buat mengukur dan mengevaluasi bobot indikator performa kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dalam penulisan ini terletak pada PT *Ambulance Pintar Indonesia* yang terletak di Jl. Ujung Harapan Griya Asri Bahagia, Bahagia, Kec Babelan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17610 .Waktu 4 April s/d 4 mei 2022.

1.8 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada pengumpulan data selama penelitian adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Penulis mencari data dengan melihat langsung kelapangan untuk mengetahui pengukuran kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan landasan atau latarbelakang masalah yang akan diangkat menjadi penelitian ini dan mendapatkan hasil.

2. Metode Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan staf, operator karyawan dan HRD PT *Ambulance Pintar Indonesia* sehingga sesuatu yang belum jelas dapat langsung di tanyakan termasuk melakukan brainstorming demi mengetahui permasalahan yang terjadi mendapatkan hasil.

3. Metode Studi Literatur

penulis mengumpulkan data melalui beberapa buku referensi e-book, perusahaan, dan jurnal penelitian sebelumnya dengan metode *human resource scorecard* (HRSC) dan di dukung oleh *total quality management* (TQM).

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk bisa menaruh pembahasan yg jelas dan supaya bisa melakukan analisa yg baik, maka dipakai sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian relevan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi mengenai menyebutkan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yg dipakai menjadi landasan pemecahan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi mengenai menyebutkan jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan kerangka penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai analisis data penelitian menggunakan memakai teori-teori yg sudah dituangkan pada bagian teori & tinjauan umum.

BAB V : PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran.

Kesimpulan wajib menjawab perkara yang diangkat pada penelitian dan saran digunakan untuk rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA