

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengukuran kinerja sangat penting bagi suatu perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan alat bantu pengukuran performansi suatu perusahaan. Setiap perusahaan, diwajibkan menerapkan atau melakukan pembaharuan system untuk meningkatkan manajerial. Dengan adanya pengukuran kinerja perusahaan dapat berkompetisi dan memiliki daya saing dengan perusahaan, sejenis yang ada. Dimana setiap perusahaan akan melakukan sebuah pengukuran kinerja pada semua aspek yang terlibat proses bisnis, untuk memberikan kepuasan dengan tujuan dilakukannya peningkatan kinerja melalui sebuah perbaikan.

Kabupaten Malang secara administrasi merupakan bagian dari Provinsi Jawa Timur, memiliki potensi pariwisata yang beragam mulai dari wisata alam, wisata agro, wisata pantai dan wisata tirta, serta di dukung dengan udara yang sejuk dan nyaman untuk dikunjungi. Wisata tirta adalah salah satu wisata yang diminati bukan hanya untuk melepas penat tetapi juga menjawab masalah akan kebutuhan kesehatan manusia dengan meningkatkan aktivitas fisik (olahraga) melalui konsep yang menarik. Salah satu wisata tirta yang sering dikunjungi adalah Pemandian Kendedes. Rekreasi keluarga dengan luas area sekitar 1,5 hektar. Objek wisata ini dikelola oleh Primer Koperasi TNI Angkatan Udara (Primkop AU) Abdulrahman Saleh, Pakis. Pemandian ini memiliki tiga kolam renang yang bersih. Mulai dari kolam renang anak, kolam renang sedang hingga kolam renang untuk dewasa.

Tetapi hal tersebut tidak menjadikan Pemandian Kendedes menutup mata terhadap banyaknya pesaing yang sejenis, maka dari itu Pemandian kendedes harus bersaing dengan dengan pemandian kolam lain untuk tetap bertahan karena hal tersebut tantangan pada pemandian kendedes kan semakin berat apabila Pemandian tidak mulai berbenah untuk menghadapinya maka dari itu perlunya strategi yang tepat yang didukung oleh pengukuran kinerja yang akan berpengaruh dalam pemandian

mengambil keputusan untuk memenuhi seluruh kebutuhan *stakeholders*. Sementara itu masih banyak kekurangan pada kinerja kenedes bisa dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar Keluhan *Customer* perminggu juni 2022

No	Jenis keluhan	Jumlah keluhan (individu)
1	Kondisi Kebersihan kolam renang kolam anak	30
2	Kondisi Kebersihan kolam renang kolam dewasa	5
3	Kondisi Kebersihan kolam renang kolam waterboom	15
4	Pelayanan penyewaan pasilitas	20
5	Pelayanan penitipan barang	40

Sumber : Pengolahan data

Dari data diatas terlihat bahwa masih banyak kekurangan pada aspek *satisfaction* di lihat dari keluhan pengunjung akan kinerja kolam pemandian kenedes ditambah hasil wawancara dengan ketua koperasi pemandian kenedes ada beberapa permasalahan yang dialami pemandian kenedes sebagai berikut :

Pada aspek kinerja perusahaan lain masih ditemukan pemasalahan seperti pada kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya baik, karena penjaga keamanan kolam tidak berada diposisinya yang seharusnya padahal ada 3 kolam yang berbeda dan petugas penjaga penitipan yang tidak ada diposisinya sehingga banyak pengunjung yang meletakkan bawaanya di sekitar area kolam renang, dan penunjang kinerja pemandian seperti Wahana yang ada masih sedikit yaitu hanya ada ayunan, seluncur dan waterboom mini. Beberapa dari wahana tersebut juga ada yang rusak serta belum diperbaiki sampai saat ini dan Kurangnya pemeliharaan fasilitas dilihat dari masih adanya beberapa fasilitas yang rusak seperti pintu toilet dan seluncur yang kurang dirawat. Sehingga tidak bisa dipergunakan,.Hal tersebut jika tidak segera ditangani dapat mengakibatkan penurunan pengunjung karena banyak pesaing lain yang kondisinya lebih baik.

Karena masih banyaknya permasalahan yang pada kenyataannya adalah elemen penting yang diperlukan meningkatkan keuntungan maka diperlukan suatu usulan kinerja yang dapat memperbaiki sistem kinerja Pemandian Kendedes secara menyeluruh.

Konsep *performance prism* merupakan model pengukuran kinerja yang tidak hanya mengidentifikasi *stakeholder* dari sisi pemerintah saja, namun juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan.

*Performance prism* digunakan untuk menentukan indikator kunci dalam pengukuran kinerja Pemandian Kendedes. Konsep *performance prism* memiliki 5 perspektif, yaitu *satisfaction, strategy, process, capabilities* dan *contribution* (Neely, 2001).

Dengan menggunakan metode *performance prism* diharapkan Pemandian Kendedes dapat memperbaiki kinerja agar lebih baik lagi kedepannya yang nantinya Pemandian Kendedes tidak hanya didasari oleh strategi, proses dan kapabilitas tetapi juga memperhatikan keinginan dan kontribusi dari *stakeholder*. Setelah menentukan indikator kunci (*Key Performance Indikator*) yang nantinya akan dilakukan pembobotan dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Setelah melakukan pembobotan dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) kemudian dilakukan analisis dengan metode OMAX dan TLS yang nantinya dapat mengetahui target mana yang belum dan sudah tercapai agar Pemandian Kendedes dapat memperbaiki kinerjanya secara menyeluruh.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat diketahui identifikasi masalahnya adalah kinerja Pemandian Kendedes yang masih kurang dan belum adanya Pengukuran kinerja yang memadai karena belum melakukan pengukuran dengan mempertimbangkan aspek, strategi, proses kapabilitas, kepuasan dan kontribusi *stakeholders*. Dari uraian tersebut penulis menyadari perlunya analisis lebih lanjut mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya target perusahaan.

## 1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana desain usulan perbaikan kinerja berdasarkan hasil sistem pengukuran pada kantor Pemandian Kendedes?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Melakukan identifikasi perpektif *performance prims* untuk menentukan indikator – indikator *key performance key* (KPI)?
2. Melakukan analiss pembobotan *key performance key* (KPI) dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP), metode OMAX, dan TLS
3. Merancang usulan perbaikan kinerja pada pemandian kendedes, dengan prioritas perbaikan pada presfektif *Performance Prims* level merah

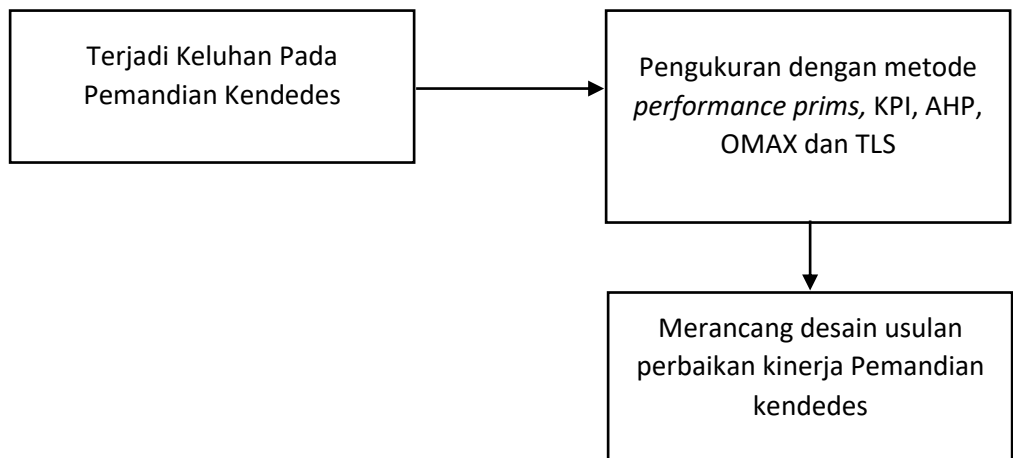
### 1.5 Batasan Penelitian

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan sebagai berikut :

1. Data yang digunakan dalam pengukuran kinerja diambil pada tahun 2021 – 2022
2. *Stakeholdersnya* adalah *customer, employe, owner*, pemerintah dan masyarakat dan diwakili oleh pihak-pihak internal perusahaan
3. Responden dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang memiliki hubungan perintah langsung oleh objek penelitian

### 1.6 Kerangka Berpikir

Berikut merupakan kerangka berfikir dari pengukuran kinerja Pemandian Kendedes:



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

## 1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Peneliti

- Memperoleh pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian pada Pemandian Kendedes
- Mahasiswa dapat melakukan kajian penelitian dengan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan.
- Mahasiswa dapat memberikan kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam perusahaan.

### 2. Bagi Akademik

Dilingkup Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Nasional Malang diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian sejenis