

**TUGAS AKHIR**

**PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN  
DENGAN METODE *PERFORMANCE PRISM*  
( Studi Kasus : Klinik dan Rumah Bersalin Abu Salman Sukoharjo )**



Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Guna Mencapai  
Gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**Nama : PURWADI**  
**Nim : D . 600 030 134**  
**NIRM : 03.6.106.03064.5.134**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2008**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi sekarang ini, dapat dilihat bahwa terdapat persaingan yang semakin ketat pada semua bidang industri yang ada. Untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat maka perusahaan harus mempunyai kinerja yang baik. Karena itulah diperlukan sebuah sistem pengukuran kinerja yang tepat yang dapat membantu perusahaan dalam menginformasikan sejauh mana tingkat perusahaan dalam mencapai visi dan misinya serta melihat sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut.

Selama ini, pengukuran kinerja suatu perusahaan lebih banyak menggunakan pengembangan dari sistem akuntansi tradisional yang hanya menitikberatkan pada sisi keuangan. Hal ini disebabkan karena ukuran keuangan dapat dengan mudah dilakukan. Kinerja-kinerja keuangan non-keuangan ternyata telah diabaikan karena dianggap sebagai sesuatu yang sulit pengukurannya. Para manajer atau pemilik perusahaan hanya berorientasi pada keuntungan jangka pendek, serta cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Klinik dan RB Abu Salman adalah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan. Dalam persaingan yang semakin ketat, saat ini Klinik dan RB Abu Salman harus mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah bahwa perusahaan harus mempunyai sistem pengukuran

kinerja yang tepat yang dapat membantu perusahaan dalam menginformasikan sejauh mana tingkat perusahaan dalam mencapai misi dan visinya serta melihat sejauh mana perkembangan dari perusahaan itu sendiri. Sistem pengukuran kinerja perusahaan yang digunakan oleh Klinik dan RB Abu Salman adalah sistem akuntansi tradisional yang hanya melakukan pengukuran kinerja terhadap aspek finansial saja. Klinik dan RB Abu Salman hanya mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja perusahaan dengan melihat keuntungan yang didapat dari keuangan saja, tanpa memperhatikan aspek diluar aspek finansial, seperti keahlian atau keterampilan yang dimiliki karyawan, kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, hubungan (*relationship*) dengan konsumen, kemampuan sistem informasi manajemen serta kepuasan dari konsumen.

Untuk memperbaiki keadaan yang demikian, maka muncul pengukuran-pengukuran yang sifatnya non-keuangan, seperti tingkat kepuasan konsumen, pengembangan organisasi, dan lain sebagainya. Salah metode yang dapat digunakan dalam sistem pengukuran kinerja tersebut yaitu *Performance Prism* (Prisma Kinerja). *Performance Prism* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja organisasi sebagai bangun 3 dimensi yang memiliki 5 bidang sisi, yaitu sisi kepuasan *stakeholder*, strategi, proses, kapabilitas, dan kontribusi *stakeholder* (Neely dan Adams, 200).

Sistem pengukuran kinerja model Performance Prism berupaya menyempurnakan model-model sebelumnya diantaranya *Balanced Scorecard*. Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan. (Nelly dan Adam, 2000). Memahami atribut apa yang menyebabkan *stakeholder* (pemilik dan investor, supplier, konsumen, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar) puas adalah langkah penting dalam model *Performance Prism*. Dan untuk dapat mewujudkan kepuasan para *stakeholder* tersebut secara sempurna, maka pihak manajemen perusahaan perlu juga mempertimbangkan strategi-strategi apa saja yang harus dilakukan, proses - proses apa saja yang diperlukan untuk dapat menjalankan strategi tersebut, serta kemampuan apa saja yang harus dipersiapkan untuk melaksanakannya.

Masing-masing bidang sisi prisma memiliki hubungan satu sama lain dalam mempresentasikan kunci sukses atau tidaknya kinerja suatu organisasi. Sisi prisma kepuasan *stakeholder* berupaya menjawab pertanyaan fundamental yaitu siapa saja *stakeholder* organisasi dan apa saja keinginan dan kebutuhan mereka.

Strategi apa yang dibutuhkan untuk memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan para *stakeholder* merupakan pertanyaan yang perlu dijawab pada sisi prisma strategi.

Proses-proses apa saja yang dibutuhkan untuk meraih strategi yang sudah ditetapkan merupakan pertanyaan yang perlu diajukan untuk melihat proses yang dipentingkan perusahaan.

Kapabilitas atau kemampuan disini maksudnya adalah kemampuan yang dimiliki oleh organisasi meliputi keahlian sumber dayanya, praktek-praktek bisnisnya, pemanfaatan teknologi, serta fasilitas-fasilitas pendukungnya.

Pertanyaan yang perlu diajukan pada sisi prisma kontribusi *stakeholder* adalah kontribusi apa yang diutuhkan dan diinginkan dari para *stakeholder* untuk mengembangkan kemampuan yang kita miliki.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian yang terdapat pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut, “Bagaimanakah penerapan sistem pengukuran kinerja dengan pendekatan metode *Performance Prism* pada Klinik dan Rumah Bersalin Abu Salman ?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih fokus pada permasalahan yang ada, maka perlu ditetapkan batasan masalah dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Obyek penelitian hanya dilakukan pada Klinik dan Rumah Bersalin Abu Salman Sukoharjo.
2. Pengambilan data sesuai dengan kondisi obyek saat dilakukan penelitian.
3. Penetapan kriteria-kriteria pada hierarki melibatkan pihak manajemen dan karyawan sebagai preferensi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi Stakeholder apa saja yang di Klinik dan RB Abu Salman
2. Sukaharjo.
3. Mengidentifikasi *Key Performance Indikator* di Klinik dan RB Abu Salman Sukaharjo.
4. Mengidentifikasi tujuan-tujuan strategis dari Stakeholder yang ada di Klinik berdasarkan prioritas yang telah dihitung dengan *Analitycal Hierarchy Process (AHP)*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan dapat mengukur keberhasilan dari perusahaan itu sendiri di lihat dari setiap sisi prisma yang ada pada metode *Performance Prism*.

2. Perusahaan dapat menetapkan langkah-langkah apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat.
3. Dapat menerapkan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah dan sebagai wahana untuk memperluas wacana berfikir terhadap fenomena atau permasalahan yang ada dalam dunia kerja.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori yang dipergunakan untuk mendukung dalam penelitian ini. Teori-teori ini berisi tentang pengertian pengukuran kinerja, elemen pokok pengukuran kinerja, pengertian *performance prism*, ruang lingkup *performance prism* dilihat dari masing-masing sisi prisma, dan AHP.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi obyek penelitian, metode pengumpulan data, langkah-langkah penelitian dan kerangka pemecahan masalah.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini merupakan gambaran umum tentang Klinik dan RB Abu Salman, sistem pengukuran kinerja dengan *Prism Performance*,

penetapan target, pengolahan data dengan menggunakan metode AHP dan analisa data.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pengolahan-pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan untuk kemudian menjadi sebuah saran bagi objek sebagai pertimbangan dalam menghadapi permasalahan.