

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Shared Services merupakan unit bisnis dari PT.Telekomunikasi Indonesia Layanan ini merupakan solusi efisiensi dan efektifitas *back office operation* melalui digitalisasi proses yang clean dan terstandarisasi.Mengusung *tagline* 'share for the future', layanan *SharedVis* menawarkan tiga pilar solusi yang meliputi *Finance & Accounting Shared Services, Human Resource Shared Services, dan General Affair Shared Services.*

Selama ini, pengukuran kinerja unit bisnis *shared services* 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 non keuangan ternyata telah diabaikan karena dianggap sebagai sesuatu yang sulit pengukurannya.

Metode pengukuran kinerja *Performance Prism* yang memberikan pengukuran secara komprehensif dan memiliki sudut pandang yang luas sehingga memberikan gambaran yang realistis mengenai penentu kesuksesan bisnis. *Performance Prism* tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga aktivitas-aktivitas penentu hasil akhir. Dengan demikian, pengukuran kinerja dapat memberikan gambaran yang jelas dan nyata tentang kondisi

perusahaan yang sebenarnya

Oleh karena itu penulis ingin mengangkat hal ini dalam penelitian tugas akhir yang berjudul “**PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM DI UNIT BISNIS SHARED SERVICES TELKOM**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Key Performance Indicator (KPI) Shared Services Telkom ?
2. Bagaimana Hasil Kinerja Shared Services Telkom diukur dengan Performance Prism ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengidentifikasi Key Performance Indicator (KPI) Shared Services Telkom.
2. Untuk merancang *range score* dengan menetapkan target untuk tiap KPI dan pengukuran kinerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai nilai manfaat untuk instansi terkait. Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah instansi dapat menggunakan penelitian ini untuk :

1. Hasil penelitian dapat membantu perusahaan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dan menentukan upaya untuk melakukan perbaikan dan membuat kebijakan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.
2. Memudahkan perusahaan dalam mengukur keberhasilan dilihat dari setiap sisi prisma yang ada pada metode *Performance Prims*.
3. Perusahaan dapat menetapkan langkah yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing dalam persaingan bisnis yang semakin ketat.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian terfokus pada lingkungannya, maka batasan permasalahan dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Obyek penelitian terbatas pada shared services Telkom
2. Data perusahaan yang digunakan dalam pengukuran kinerja diambil dari data terakhir, yaitu 2017.
3. Penilaian Aspek *Performance Prism* pada aspek kepuasan *stakeholder*, proses, kapabilitas, dan kontribusi *stakeholder*. Tidak menyertakan pengukuran kinerja pada aspek strategi, dikarenakan ini adalah penelitian pertama tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan *performance prism*.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan dalam pemahaman dalam penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika laporan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Memuat latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai dasar-dasar teori dan metode yang digunakan sebagai dasar dan alat untuk memecahkan masalah. Teori yang digunakan adalah teori yang membahas mengenai kinerja dan pengukurannya, sedangkan metode yang digunakan adalah metode *Performance Prlsm*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi urutan langkah-langkah dan metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah serta cara pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini merupakan pembahasan tentang penerapan metode *performance prism* dalam pengukuran kinerja, pengumpulan data, pengolahan data dengan cara mengidentifikasi siapa *stakeholder* perusahaan, mengidentifikasi kepuasan *stakeholder* dan kontribusi *stakeholder*, menentukan identifikasi persyaratannya dan tujuan (objektif) untuk setiap kepuasan *stakeholder* dan kontribusinya.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan mengenai analisa dari pengumpulan data yang telah dilakukan dan pembahasan dari pengolahan data yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang pokok-pokok hasil penelitian dan uraian singkat hasil analisa yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan