

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi berupa internet sudah sangat berkembang pesat. Salah satu perkembangan teknologi internet adalah berkembangnya bisnis online. Masyarakat sekarang sudah semakin sering menggunakan jasa bisnis *online* dan diprediksi tren bisnis *online* akan semakin naik dan bukan malah turun. Ini berarti bisnis *online* merupakan bisnis dengan potensi luar biasa untuk dimanfaatkan. Dengan semakin meningkatnya bisnis *online* maka semakin tinggi pula permintaan untuk adanya jasa pembuatan *website* (*software house*) untuk mendukung bisnis *online*. Dewasa ini sudah banyak bermunculan perusahaan yang memang fokus utamanya adalah menjual jasa pembuatan *website* dengan segala kemudahannya. Pelanggan dalam hal ini perusahaan UMKM yang membutuhkan jasa pembuatan *website* mampu untuk membuat *website* hanya dalam hitungan hari saja. Ini membuat banyak pelaku bisnis UMKM yang memakai perusahaan jasa pembuatan *website*. Namun untuk bisa memenangi persaingan di bisnis ini (*software house*), maka setiap perusahaan *software house* harus mampu membuat strategi bisnis yang berguna untuk menarik perhatian pelanggan.

Salah satu *software house* yang ada di Bandung adalah PT Laskar Teknologi Mulia (PT LTM). PT Laskar Teknologi Mulia memiliki visi menjadi perusahaan yang dapat memberi solusi teknologi untuk para pemilik usaha, dan mempunyai misi menyediakan solusi teknologi yang bermanfaat dan tepat guna untuk para pemilik usaha baik itu di skala mikro, kecil, atau menengah (UMKM) dan bahkan perusahaan besar. PT Laskar Teknologi Mulia baru berdiri pada bulan Juni 2014 sehingga perusahaan harus fokus dalam mengembangkan strategi bisnis yang tepat agar bisa bersaing dengan perusahaan yang sudah lama bergerak di bidang jasa pembuatan *website*. Untuk itu perusahaan membutuhkan sebuah

sistem penilaian kinerja perusahaan agar kinerja perusahaan dapat terpantau dengan baik. Saat ini PT Laskar Teknologi Mulia belum memiliki sistem penilaian kinerja perusahaan, sedangkan untuk bisa bersaing PT laskar Teknologi Mulia harus mempunyai sistem penilaian kinerja perusahaan untuk mengetahui kinerja perusahaan dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berfokus pada bagaimana analisis SWOT pada PT Laskar Teknologi Mulia dan bagaimana rancangan sistem penilaian kinerja perusahaan dengan pendekatan *balanced scorecard*. Analisis SWOT berguna untuk mengetahui kondisi terkini dari perusahaan. Lalu penelitian dilanjutkan dengan membuat sistem penilaian kinerja perusahaan yang berdasarkan analisis SWOT perusahaan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang terdapat di latar belakang, PT. Laskar Teknologi Mulia belum mempunyai sistem penilaian kinerja perusahaan. Maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana rancangan sistem penilaian kinerja perusahaan di PT. Laskar Teknologi Mulia dengan pendekatan *Balanced Scorecard*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan penelitian yang akan didapatkan. Adapun tujuan penelitian yang dilakukan di PT. Laskar Teknologi Mulia adalah:

1. Merancang Sistem Penilaian Kinerja Perusahaan di PT. Laskar Teknologi Mulia dengan pendekatan *Balanced Scorecard*.

#### **I.4 Batasan Masalah**

Batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus untuk merancang Sistem Penilaian Kinerja Perusahaan di PT. Laskar Teknologi Mulia dengan pendekatan *Balanced Scorecard* dan usulan yang diberikan untuk perusahaan.
2. Pengumpulan data dilakukan pada tahun 2018 di PT Laskar Teknologi Mulia.
3. Responden dalam penelitian ini adalah *Head of Operational* PT Laskar Teknologi Mulia.
4. Data yang diambil untuk analisis SWOT berasal dari sebuah artikel pada sebuah situs internet yaitu (<https://id.techinasia.com/5-startup-indonesia-ini-bisa-membantu-anda-membuat-toko-online-sendiri>)
5. Dalam Tugas Akhir ini, PT Laskar Teknologi Mulia atau nama brandnya *Cyberlabs* dibandingkan dengan 5 perusahaan yaitu Webpraktis, Jejualan, *Jarvis Store*, Sirclo, dan Pekku.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat akan didapatkan bagi penulis maupun bagi perusahaan. Adapun manfaat penelitian yang dilakukan di PT. Laskar Teknologi Mulia adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat mengaplikasikan teori-teori yang pernah dipelajari dalam merancang sistem penilaian kinerja perusahaan.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat mengetahui rancangan Sistem Penilaian Kinerja Perusahaan.
3. Bagi kelimuan teknik industri, penelitian ini dapat menambah informasi baru mengenai perancangan sistem penilaian kinerja perusahaan.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Tugas Akhir merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan untuk menjelaskan tahapan dari isi Tugas Akhir. Berikut

adalah tahapan dari Tugas Akhir yang akan dijelaskan dengan sistematika penulisan:

## **BAB I   Pendahuluan**

Pada bab ini terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Pada latar belakang dimulai dengan menjelaskan permasalahan penelitian yang terdapat di PT. Laskar Teknologi Mulia yaitu belum terdapat sistem penilaian kinerja perusahaan. Kemudian dari permasalahan tersebut dirumuskan metode yang dipilih untuk menyelesaikan permasalahan yaitu dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Pada rumusan masalah terdapat 1 permasalahan yang akan dicari tahu jawabannya. Kemudian dari 1 rumusan masalah tersebut dicari apa tujuan dari rumusan masalah yang telah ditentukan. Dan juga dicari batasan masalah untuk Tugas Akhir ini. Pada manfaat penelitian dicari tahu apa manfaat untuk penulis dan apa manfaat untuk perusahaan dan juga manfaat bagi keilmuan Teknik Industri. Kemudian dari dicari tahu sistematika penulisan dari Tugas Akhir ini.

## **BAB II   Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, mulai dari pengertian *Software House*, Pengertian Kinerja Perusahaan, Pengertian Penilaian Kinerja Perusahaan, Penjelasan *Balanced Scorecard*, pengertian *Key Performance Indicator*, penjelasan *Analytical Hierarchy Process*, Pengertian Peta Strategi, Pengertian Analisis SWOT, Penjelasan Kuadran SWOT, Pengertian *Barrier to Entry*, Pengertian *RAS Software*. Dan yang terakhir adalah penjelasan mengenai penelitian terahulu.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah pemecahan masalah yaitu dengan memakai model konseptual dan sistematika pemecahan masalah. Pada model konseptual dijelaskan mengenai model permasalahannya sedangkan sistematika pemecahan masalah dijelaskan mengenai tahapan dari pemecahan masalah.

### **BAB IV Pengumpulan Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai data apa saja yang dibutuhkan untuk menyusun penelitian ini.

### **BAB V Pengolahan Data dan Analisis**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang dilakukan secara lebih rinci. Penelitian bermula dari menjelaskan visi dan misi perusahaan, kemudian mencari *strategic objective* perusahaan, kemudian membuat peta strategi perusahaan, lalu selanjutnya mencari *Key Performance Indicator* tiap-tiap *strategic objective*, dan yang terakhir membuat tabel penilaian kinerja perusahaan.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan penjelasan mengenai saran yang diberikan untuk perusahaan.