

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan suatu perusahaan dibutuhkan suatu penilaian terhadap kinerja perusahaan demi keberlangsungan perusahaan tersebut. Dengan adanya penilaian kinerja memungkinkan perusahaan melakukan evaluasi dalam menentukan langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang sudah disepakati bersama.

Kegiatan penilaian kinerja ini pada umumnya rutin dilakukan secara berkala oleh perusahaan – perusahaan yang bergerak di berbagai bidang, termasuk di bidang perhotelan. Perusahaan – perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan dituntut untuk melakukan beberapa program peningkatan manajemen dan penghematan biaya tanpa mengurangi pelayanan kepada pelanggan agar memiliki daya saing untuk berkompetisi khususnya dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi ini. Begitu pula dengan *Classie Hotel* yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan.

Classie Hotel merupakan salah satu hotel yang ada di kota Palembang yang tentunya juga membutuhkan penilaian terhadap kinerja perusahaannya. Selama ini, penilaian kinerja yang ada di *Classie Hotel* hanya sebatas penilaian kinerja karyawan saja. Adapun kendala yang selama ini dihadapi oleh *Classie Hotel* adalah penilaian masih dilakukan secara manual dimana setiap bulannya akan diadakan rapat antara pemimpin dan kepala divisi untuk membahas kinerja karyawan dari tiap divisinya. Sehingga diperlukan bantuan suatu metode untuk mempermudah penilaian kinerja hotel dan dalam lingkup yang lebih kompleks, yaitu meliputi seluruh aspek (*stakeholder*) yang ada di hotel.

Metode penilaian kinerja yang dapat digunakan ada bermacam – macam, salah satunya yaitu metode *Performance Prism*. Metode ini merupakan metode penilaian kinerja yang terbaru, dimana metode ini berupaya menyempurnakan metode – metode pengukuran kinerja yang ada sebelumnya (Anggawati,

Werastuti, dan Sujana, 2015). Metode ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan (Neely 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 metode *Performance Prism* (Anggawati, Werastuti, dan Sujana, 2015).

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pada penelitian ini akan dilakukan analisis kinerja *Classie Hotel* dengan menggunakan metode *Performance Prism*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana menerapkan metode *Performance Prism* dalam analisis kinerja *Classie Hotel*?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat batasan permasalahan yang menyangkut fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Proses wawancara, pengisian kuesioner, dan perundingan hanya dilakukan bersama pihak pimpinan di *Classie Hotel*.
2. Untuk pembobotan data kuesioner pertama didukung dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menggunakan *software Expert Choice* dan pembobotan data kuesioner kedua didukung dengan skala *Likert* menggunakan *software Microsoft Excel*. Sedangkan untuk *scoring system* data kuesioner akan didukung dengan metode *Objectives Matrix* (OMAX) dan *Traffic Light*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Mempermudah penilaian kinerja hotel di *Classie Hotel* dengan menggunakan metode *Performance Prism*.

- b. Mengetahui KPI – KPI (*Key Performance Indicator*) yang berpengaruh terhadap kinerja *Classie* Hotel.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui kinerja hotel dalam segala aspek (*stakeholder*) melalui penerapan metode *Performance Prism*.
- b. *Classie* Hotel dapat menentukan langkah perbaikan dari KPI - KPI yang berpengaruh terhadap kinerja hotel.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab awal ini menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori – teori dasar dan tinjauan pustaka yang digunakan sebagai landasan dan acuan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan mengenai penelitian yang dilakukan, meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, dan penerapan metode *Performance Prism* dalam pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan, meliputi data – data kuesioner, proses pengolahan data dan hasil perhitungan

serta uraian singkat hasil analisa dari data – data yang telah di kumpulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dan pemberian saran agar bermanfaat dimasa yang akan datang.