

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, pengukuran kinerja perusahaan menjadi aspek krusial yang tidak dapat diabaikan. Pengukuran ini berfungsi sebagai alat evaluasi untuk mengetahui sejauh mana aktivitas dan strategi perusahaan telah dijalankan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Selain untuk menilai pencapaian kinerja terhadap standar yang berlaku, pengukuran juga bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi aktual perusahaan serta memberikan dasar yang kuat dalam menyusun strategi pengembangan di masa mendatang. Dengan melakukan pengukuran kinerja yang tepat, perusahaan dapat melakukan koreksi dini terhadap penyimpangan yang terjadi dan merancang tindakan perbaikan secara sistematis.

Penelitian ini dilandasi oleh sejumlah studi terdahulu yang mengkaji metode pengukuran kinerja serta berbagai pendekatan pendukung lainnya, seperti (*Key Performance Indicators: KPI*) dan (*Balance Scorecard: BSC*). *BSC* diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton sebagai sistem manajemen strategis yang mengintegrasikan kinerja finansial dan non-finansial ke dalam empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan ini dianggap lebih holistik dibandingkan pengukuran tradisional yang hanya berfokus pada hasil keuangan semata.

Kinerja sendiri diartikan sebagai hasil dari pelaksanaan tugas dalam kurun waktu tertentu yang dibandingkan dengan target atau standar yang telah ditetapkan. Kinerja dapat diukur dari output kerja, efisiensi proses, hingga kualitas pelayanan. Dalam konteks organisasi, pengukuran kinerja memberikan gambaran mengenai efektivitas manajemen dalam mengarahkan seluruh komponen organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya. KPI kemudian digunakan sebagai indikator kuantitatif yang spesifik dan terukur untuk menilai tingkat pencapaian tersebut.

Dalam penelitian ini, PT. Adibrata Unggul Jaya dipilih sebagai objek studi. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa perbaikan dan perawatan turbin uap, khususnya untuk industri Pabrik Kelapa Sawit. Mengingat pentingnya keandalan layanan logistik dan

teknis dalam mendukung operasional pelanggan, maka pengukuran kinerja logistik menjadi kebutuhan strategis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran kinerja logistik yang mampu memberikan evaluasi komprehensif terhadap operasional perusahaan serta menjadi dasar perbaikan berkelanjutan melalui penerapan BSC dan KPI.

Dalam era persaingan industri yang semakin ketat, efektivitas operasional dan efisiensi logistik menjadi penentu utama daya saing perusahaan. Fungsi logistik tidak hanya terbatas pada aktivitas penyimpanan dan distribusi barang, namun juga menjadi bagian integral dalam pencapaian tujuan strategis perusahaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengukuran kinerja yang mampu memberikan gambaran utuh tentang pencapaian operasional, khususnya dalam hal logistik.

PT. Adibrata Unggul Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan dan perawatan turbin uap, dengan fokus utama melayani kebutuhan industri pabrik kelapa sawit. Dalam menjalankan proses bisnisnya, perusahaan ini sangat bergantung pada keandalan sistem logistik untuk memastikan layanan tepat waktu, akurat, dan berkualitas. Namun demikian, hingga saat ini belum terdapat sistem evaluasi kinerja logistik yang terstruktur, sehingga menyulitkan manajemen dalam mengidentifikasi masalah serta mengambil keputusan berbasis data.

Seiring berkembangnya praktik manajemen modern, pendekatan Balanced Scorecard (BSC) yang diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton menjadi salah satu metode strategis yang banyak diterapkan untuk mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh. BSC memungkinkan pengukuran tidak hanya dari sisi keuangan, tetapi juga dari perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Untuk mendukung penerapan BSC secara operasional, Key Performance Indicators (KPI) digunakan sebagai alat ukur kuantitatif yang konkret, relevan, dan terukur.

Dengan menggabungkan BSC dan KPI, perusahaan diharapkan mampu melakukan pengukuran kinerja logistik secara lebih terarah, sistematis, dan berkelanjutan. Evaluasi berbasis indikator yang jelas akan membantu perusahaan memahami kekuatan dan kelemahan dalam sistem logistik yang ada, serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk merancang indikator kinerja utama logistik di PT. Adibrata Unggul Jaya dengan pendekatan Balanced Scorecard, sebagai langkah awal menuju manajemen kinerja yang efektif dan strategis.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kinerja perusahaan logistic di PT. Adibrata Unggul Jaya menggunakan metode *BSC*?
2. Bagaimana upaya peningkatan kinerja di PT. Adibrata Unggul Jaya menggunakan pendekatan *KPI*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini didasarkan pada masalah di atas:

1. Untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja logistik PT. Adibrata Unggul Jaya melalui empat perspektif *BSC*.
2. Untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja logistik berdasarkan hasil analisis indikator *KPI*.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada periode Januari hingga Juni 2025 dan hanya mencakup aktivitas logistik di PT. Adibrata Unggul Jaya. Evaluasi dilakukan berdasarkan empat perspektif Balanced Scorecard (keuangan, pelanggan, proses internal, pembelajaran dan pertumbuhan) menggunakan indikator KPI yang relevan. Fokus utama adalah faktor internal perusahaan; faktor eksternal tidak dibahas.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat strategis baik bagi pihak perusahaan maupun bagi peneliti sebagai bagian dari pengembangan akademik.

Bagi perusahaan PT. Adibrata Unggul Jaya, penelitian ini memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kondisi kinerja logistik melalui pendekatan BSC. Dengan empat perspektif utama—keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan—perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam operasional logistik secara objektif. Evaluasi ini menjadi dasar penting dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja secara terarah, efisien, dan berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini membantu perusahaan meningkatkan kesiapan dalam menghadapi tantangan eksternal seperti persaingan pasar dan perubahan teknologi melalui sistem pengukuran yang terstruktur dan dinamis.

Bagi peneliti, penelitian ini menjadi wadah penguatan kompetensi akademik dan praktis. Peneliti memperoleh pengalaman langsung dalam menerapkan teori manajemen kinerja, khususnya BSC dan KPI, dalam konteks industri nyata. Penelitian ini juga memperluas kontribusi terhadap literatur lokal terkait evaluasi kinerja logistik dan menjadi referensi bagi studi lanjutan. Di sisi praktis, peneliti melatih kemampuan komunikasi, analisis data, serta membangun jaringan dengan dunia industri, yang sangat penting untuk kesiapan menghadapi dunia kerja profesional.