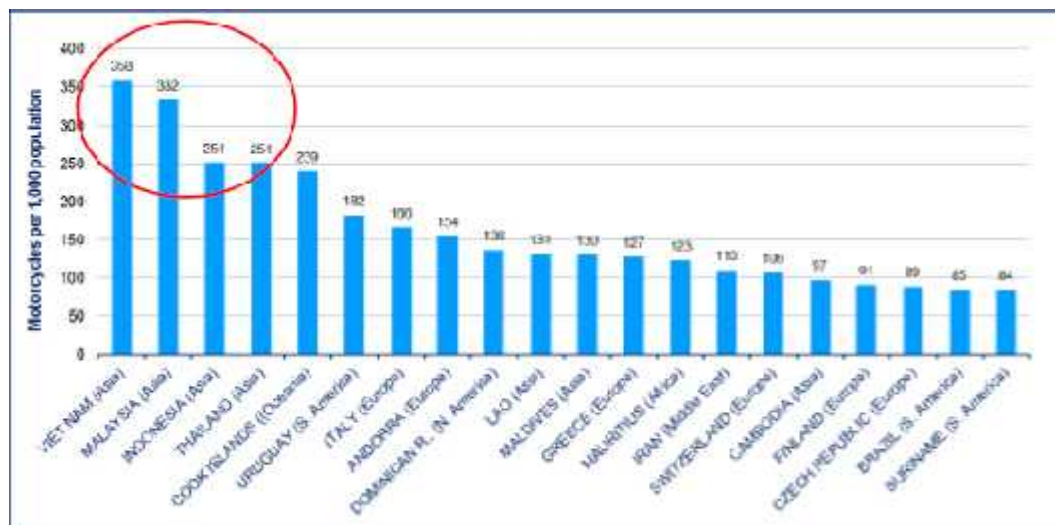


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri kendaraan sepeda motor nasional menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan bahkan mendominasi penggunaan moda transportasi di Indonesia. Bahkan tingkat kepemilikan sepeda motor membawa nama Indonesia menempati urutan ke-3 di Asia, seperti data yang dilansir oleh AISI (Asosiasi Industri Sepeda motor Indonesia)



Sumber: Global Status Report on Road Safety, WHO 2013

Gambar 1.1 Tingkat Kepemilikan Sepeda Motor

Tingginya minat dan penggunaan sepeda motor ini ditunggangi oleh beberapa faktor selain karena kebutuhan mobilitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan

jenis transportasi darat lainnya. Berikut merupakan gambaran mengenai beragam alasan yang mendasari masyarakat Indonesia lebih memilih sepeda motor:

1. Kredit murah dan *Down Payment* ringan dengan syarat mudah
2. Kondisi *mass transportation* yang tidak layak, tidak memadai bahkan sangat memprihatinkan
3. Mobilitas tinggi akibat tata ruang yang tidak teratur
4. Perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM) mudah
5. Hemat biaya dan waktu yang fleksibel
6. Tingkat konsumerisme, ego dan gengsi tinggi

Harga kendaraan roda dua yang terjangkau dan kebijakan kredit murah dengan *down payment* ringan serta syarat yang mudah, masih menjadi alasan utama yang mendasari tingginya tingkat kepemilikan dan penggunaan kendaraan roda dua di Indonesia.

Bank Indonesia dalam Surat Edaran BI No. 15/40/DKMP tanggal 23 September 2013 mengatur bahwa syarat uang muka (*down payment*) kendaraan bermotor melalui bank minimal 25 persen untuk kendaraan roda dua dan 30 persen untuk kendaraan roda tiga atau lebih untuk tujuan non produktif. Serta 20 persen untuk kendaraan roda 3 atau lebih untuk keperluan produktif.

Tujuan non produktif maksudnya untuk kepentingan pribadi yang bersifat non komersial, sedangkan kendaraan dinas dan angkutan umum yang bersifat komersial berarti ditujukan untuk keperluan produktif.

Sedangkan *down payment* dari leasing menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 43/PMK.010/2012 adalah minimal 20 persen untuk kendaraan roda dua atau tiga dan 25 persen untuk kendaraan roda empat atau lebih. Adapun *down payment* minimal untuk kendaraan roda empat atau lebih untuk tujuan produktif adalah 20 persen dari harga total.

Menanggapi hal tersebut, otoritas jasa keuangan (OJK) memberikan syarat kepada pemohon untuk memiliki kredibilitas yang baik dalam kredit atau dengan tingkat kemacetan kredit dibawah 5 persen.

Dengan maraknya perusahaan pembiayaan (*leasing*) membuat tingkat persaingan untuk menjaring konsumen menjadi lebih ketat namun disisi lain, CMO cenderung dituntut untuk tetap mampu memenuhi target penjualan yang dibebankan oleh perusahaan. Sehingga tidak jarang di lapangan terjadi penyalahgunaan wewenang untuk kepentingan pribadi dengan memanipulasi data pemohon agar tuntutan kuantitas pemohon kredit yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada CMO terpenuhi tanpa menghiraukan kualitas pemohon kredit tersebut.

Kejadian tersebut banyak membuat perusahaan pembiayaan harus menanggung kerugian akibat resiko yang timbul dari kenakalan para CMO. Kerugian tersebut dapat berupa *financial* ataupun pertaruhan nama baik dan kredibilitas perusahaan. Sehingga tidak asing apabila banyak kredit macet yang pada akhirnya akan mengganggu kemampuan permodalan *leasing* tersebut.

Pada tahun 2014, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencabut 2 izin perusahaan pembiayaan yang telah mengajukan Pembekuan Kegiatan Usaha (PKU) akibat ketidakmampuan memenuhi kemampuan permodalan. Karena, untuk dapat beroperasi dengan sehat maka sebuah *leasing* sedikitnya membutuhkan permodalan minimal Rp. 100 miliar. Meskipun sebenarnya untuk menciptakan perusahaan dengan kondisi yang tidak hanya sehat, namun juga kuat untuk menghadapi segala kemungkinan yang mungkin terjadi pada masa yang akan datang, maka kemampuan modal yang harus dimiliki berkisar Rp. 500 miliar sampai > Rp. 10 Triliun.

Saat ini, terdapat sekitar 134 *leasing* yang terdaftar dalam Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia. Berikut peringkat perusahaan pembiayaan (*multifinance*) kelompok asset Rp. 2 Triliun sampai < Rp. 5 Triliun di Indonesia menurut Indonesia *Multifinance Award* (IMA) ke-4 di akhir bulan Agustus 2016.

Tabel 1.1 Peringkat Perusahaan Pembiayaan Menurut Indonesia *Multifinance Award* (IMA) 2016

No.	Nama Perusahaan / <i>Company Name</i>
1.	PT. Radana Bhaskara Finance, Tbk
2.	PT. Toyota Astra Financial Services
3.	PT. Sinar Mas Multifinance
4.	PT. Federal International Finance
5.	PT. Indomobil Finance Indonesia
6.	PT. BCA Finance

7.	PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk
8.	PT. Batavia Prosperindo Finance, Tbk
9.	PT. Indosurya Inti Finance
10.	PT. Bima Multi Finance

Sumber: IMA 2016, diolah

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk (*WOMfinance*) berada pada peringkat ke-7 yang memperlihatkan bahwa kinerja *WOMfinance* belum optimal yang mungkin berasal dari pencapaian di sektor keuangan, pemasaran, operasional ataupun kinerja karyawan itu sendiri, dan bahkan kinerja *WOMfinance* menurun dari 10 tahun terakhir.

Seperti menurut Moehariono (2012:95), “Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.”

Karena pada tahun 2006, atas kinerja yang cemerlang, *WOMfinance* memperoleh berbagai penghargaan bergengsi antara lain *Multifinance Awards* 2006 oleh Majalah Infobank dan *Multifinance Awards* 2007 oleh Majalah Investor. Dan di tahun yang sama, *WOMfinance* menduduki peringkat ketiga terbesar perusahaan pembiayaan sepeda motor dengan total asset Rp 4,8 Triliun.

Sebagai perusahaan yang mencanangkan prioritas program-programnya bagi peningkatan pelayanan dan kepuasan konsumen melebihi sekedar mitra kredit yang strategis, maka *WOMfinance* mengusung layanan *one day service* dengan

selalu memperbarui dan mempersiapkan infrastruktur yang tepat, khususnya di bidang teknologi informasi.

Oleh karena itu, pada dasarnya keberhasilan *WOMfinance* akan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang diimbangi dengan sistem SDM yang baik. Karena, betapapun sempurnanya aspek teknologi dan pemasaran, tanpa aspek manusia maka tujuan-tujuan strategik perusahaan akan sulit dapat tercapai. Karena suatu perusahaan terdiri dari sekelompok orang yang bekerja sama untuk suatu kepentingan bisnis dan profesi.

Kinerja perusahaan *WOMfinance* pada tahun 2016 dapat dilihat melalui rekap *Key Performance Indicator* (KPI) dari seluruh sektor jabatan pada *business unit 3* regional Jawa Barat, yang rata-rata kategori kinerjanya masih berada pada kategori “*need improvement*” dengan *score* ( $1,5 = < score < 3$ ). Bahkan hanya satu cabang yang masuk ke dalam kategori “*on target low*”, yakni cabang Garut dengan *score* 3,03. Berikut rekap *Key Performance Indicator* (KPI) BU3 2016 :

Tabel 1.2 Rekap *Key Performance Indicator* (KPI) *Business Unit 3 End Year*

No	Business Unit	Opening Date	Kelas Cab. [002-SKD-OPRS2015]	<i>Key Performance Indicator</i> (KPI) August s.d December 2016				
				Aug	Sept	Oct	Nov	Dec
1	BANDUNG 2	05/01/04	A	1.70	1.59	1.65	1.62	1.62
2	BOGOR	01/04/02	B	1.75	1.82	1.92	1.88	1.93
3	CIANJUR	01/04/05	C	2.23	1.76	1.65	1.90	2.06
4	CILEUNGI	01/10/03	A	1.66	1.58	1.84	1.97	2.04
5	CIMAHI	01/09/08	C	1.42	1.48	1.60	1.63	1.65
6	CIREBON	01/06/04	B	1.72	1.44	1.51	1.47	1.53
7	GARUT	01/04/05	D	3.13	3.11	3.05	2.87	3.03
8	JATIBARANG	01/04/05	B	2.03	1.91	1.96	1.97	2.16
9	KUNINGAN	01/09/08	C	1.73	1.97	2.08	1.97	1.97
10	LEUWILIANG	15/06/10	B	1.72	1.53	1.53	1.70	1.70
11	MAJALENGKA	01/03/11	D	2.02	1.76	1.88	1.97	2.15
12	PURWAKARTA	01/09/08	C	1.89	1.74	1.79	1.79	1.84
13	SUBANG	10/10/03	C	1.73	1.59	1.68	1.72	1.72
14	SUKABUMI	01/06/05	B	2.47	2.31	1.78	1.81	1.66

15	SUMEDANG	23/03/05	D	2.09	1.52	1.68	1.56	1.96
16	TASIKMALAYA	20/11/03	C	1.78	1.54	1.65	1.57	1.76

Sumber: WOMfinance BU 3 Regional Jawa Barat, Data diolah

Tabel 1.3 Kategori Kinerja Berdasarkan Skor

<i>Score</i>	<i>Performance Category</i>
$Score < 1,5$	<i>Unacceptable</i>
$1,5 = < Score < 3$	<i>Need Improvement</i>
$3 = < Score < 3,25$	<i>On Target Low</i>
$3,25 = < Score < 3,5$	<i>On Target Medium</i>
$3,5 = < Score < 4$	<i>On Target High</i>
$4 = < Score < 4,5$	<i>Exceed Target</i>
$Score \geq 4,5$	<i>Exceptional</i>

Sumber: WOMfinance BU 3 Regional Jawa Barat

*Score* tersebut mencerminkan kinerja perusahaan yang didapatkan melalui pendekatan *Balance Scorecard* yang diterapkan dalam WOMfinance untuk melakukan pengukuran kinerja perusahaan hingga saat ini, melalui empat perspektif utama yakni *financial*, *customer*, *internal business process* dan *learning and growth*.

Padahal, mengingat pesatnya perkembangan jumlah perusahaan pembiayaan di Indonesia yang memanfaatkan peluang atas fenomena dominasi pengendara sepeda motor yang sangat banyak seperti yang sudah diulas sebelumnya, maka membuat persaingan antar perusahaan pembiayaan menjadi lebih kompleks.

Persaingan yang semakin kompleks itu juga membuat setiap lembaga pembiayaan dihadapkan pada perbaikan dan pengoptimalan fungsi, strategi serta pengelolaan kinerja karyawan yang terbaik. Karena setiap perubahan yang terjadi di lingkungan bisnis, maka membuat perusahaan harus mampu mengembangkan sistem pengukuran kinerja yang sesuai dengan persaingan global.

Salah satu persoalan penting mengenai pengelolaan karyawan dalam pencapaian strategi, terdapat pada pengukuran kinerja karyawan. Pengukuran kinerja dikatakan penting karena melalui pengukuran kinerja, maka dapat diketahui seberapa tepat karyawan tersebut menjalankan tugas dan fungsinya serta seberapa besar karyawan tersebut memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan strategik divisi dan perusahaan secara keseluruhan.

Berbicara soal pengukuran kinerja, kini banyak metode diterapkan di berbagai perusahaan hanya terfokus kepada hasil kinerja, tanpa memperhatikan *input* dan prosesnya seperti kesesuaian sistem yang diterapkan.

Sedangkan, persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menciptakan nilai dan daya saing dari aspek yang berbeda. Sehingga sudah saatnya bagi perusahaan untuk menempatkan SDM sebagai aset strategis dan menentukan strategi yang tepat dengan menyusun rencana kerja, pengelolaan dan operasional bisnis yang harus dijalankan sdm ditunjang dengan sistem yang sudah diterapkan.

Sebagai contoh, dalam pengukuran kinerja yang sudah diterapkan oleh WOM*finance* menggunakan metode *balanced scorecard*, indikator yang diukur hanya bersifat terbatas, tidak menyeluruh dan terlalu sederhana. Dan dalam penerapannya, WOM*finance* dihadapkan dengan beberapa kendala pengukuran kinerja karyawan seperti *hallo effect*, *leniency*, *strictness*, *central tendency* dan *personal biases* dalam dimensi penilai kinerja. Kendala lainnya juga mengenai sensitifitas, keabsahan alat dan kelayakan hukum, serta kompetensi dan tingkat



penerimaan karyawan WOMfinance pada saat pengukuran kinerja. Berikut merupakan indikator-indikator pengukuran kinerja menggunakan metode *balanced scorecard* yang diwakili dalam aspek *learning and growth*

Tabel 1.4 Indikator *learning and growth Business Unit 3* per jabatan

Aspek dan Jabatan	Indikator	Deskripsi dan Formula Indikator
<b><i>Learning and Growth:</i></b> 1. <i>AMU &amp; Recovery</i> 2. <i>AMU Support</i> 3. <i>Area AMU Manager</i> 4. <i>Branch Remedial &amp; Recovery Manager</i> 5. <i>Collection &amp; Remedial Support</i>	Mengikuti kegiatan <i>Training</i> baik <i>Inhouse</i> maupun <i>outhouse</i> /Memberikan <i>sharing knowledge</i> minimal 1 tahun 1x	Banyaknya jumlah <i>training</i> yang diikuti baik <i>inhouse</i> maupun <i>outhouse</i> atau memberikan <i>sharing knowledge</i> selama 1 tahun
6. <i>Credit Support</i> 7. <i>Custody Khasanah BU</i> 8. <i>Finance &amp; Accounting BU</i> 9. <i>HC BU Supervisor</i> 10. <i>IT &amp; GA BU</i> 11. <i>Operations Control Specialist</i> 12. <i>Secretary BU Head</i>	Mengikuti kegiatan <i>Training</i> baik <i>Inhouse</i> maupun <i>outhouse</i> /Memberikan <i>sharing knowledge</i> minimal 1 tahun 1x	Banyaknya jumlah <i>training</i> yang diikuti baik <i>inhouse</i> maupun <i>outhouse</i> atau memberikan <i>sharing knowledge</i> selama 1 tahun
1. <i>Area Collection Manager</i> 2. <i>Area Credit Manager</i> 3. <i>Area HC Manager</i> 4. <i>Area Marketing Manager</i> 5. <i>Area Operations &amp; Control Manager</i> 6. <i>Area Remedial &amp; Recovery Manager</i> 7. <i>Marketing Data Support</i>	Jumlah Nilai <i>Performance Appraisal</i> dalam 1 Tim yang memperoleh angka <i>On Target, Exceed Target, dan Exceptional</i>	<i>Perform (OT + ET + EX)/Total Karyawan</i> dalam <i>Function</i> di Cabang
1. <i>Messenger</i> 2. <i>Office Boy</i> 3. <i>Security</i>	1. Disiplin Kerja Sesuai Prosedur  2. Kehadiran Kerja	1. Tidak melakukan pelanggaran prosedur kerja 2. Jumlah keterlambatan dalam 1 bulan tidak melebihi aturan perusahaan yang berlaku (maksimal 3 x dalam 1 bulan)
1. <i>Anti Fraud &amp; Litigation</i> 2. <i>Branch Head</i>	-	-

Sumber: WOMfinance BU 3 Regional Jawa Barat, Data diolah

Pada tahun 2001, Becker, Huselid dan Ulrich telah mengembangkan suatu sistem pengukuran yang dinamakan *human resource scorecard*. Pengukuran ini merupakan pengembangan dari konsep *balanced scorecard*, dimana pengukuran *human resource scorecard* lebih menfokuskan pada kegiatan SDM atau menilai kontribusi strategik yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi rantai nilai yang diwakili oleh Fungsi SDM, Sistem SDM, dan perilaku karyawan yang strategik.

Dengan adanya metode *human resources scorecard*, maka diharapkan dapat mengoptimalkan fungsi dan kinerja perusahaan utamanya, karena *human resources scorecard* adalah salah satu metode baru yang dapat digunakan untuk pengukuran kinerja sumber daya manusia dalam upaya menciptakan *value* perusahaan. dan mengelola sistem SDM atau kontribusinya bagi organisasi.

Becker, Huselid dan Ulrich mengembangkan metode *human resources scorecard* guna untuk mengukur sumber daya manusia dengan mengkaitkan antara orang-strategi-kinerja untuk menghasilkan perusahaan terbaik, dan juga menjabarkan misi, visi dan strategi, menjadi aksi *human resource* yang dapat diukur kontribusinya. Karena karakteristik manusia pada dasarnya sulit dipahami, sulit dikelola, apalagi diukur, sedangkan sumber daya manusia adalah aset terpenting yang sangat *powerful* dan penuh misteri dari sebuah perusahaan.

Kemudian, manfaat lainnya juga untuk menggambarkan hubungan sebab (*leading indicator*) yang merupakan *intangible asset* dan hubungan akibat (*lagging indicator*) berupa *tangible asset*, yang kuncinya adalah disatu sisi ingin menggambarkan manusia dengan segala potensinya, dan disisi lain ada kontribusi yang bisa diberikan dalam pencapaian sasaran perusahaan.

Model pengukuran ini sangat bermanfaat bagi manajer sumber daya manusia dalam memahami perbedaan antara *human resources do ables* (kinerja sumber daya manusia yang tidak mempengaruhi implementasi strategi perusahaan) dengan *human resources deliverable* (kinerja sumber daya manusia yang mempengaruhi implementasi strategi perusahaan).

Selain indikator dalam beberapa metode pengukuran kinerja, pada pelaksanaannya banyak perusahaan yang melakukan pengukurannya secara tidak tepat. Ketidaktepatan ini dapat disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya adalah ketidakjelasan makna kinerja yang di implementasikan, strategi yang diterapkan hanya fokus kepada isi tidak kepada proses implementasi, ketidapahaman pegawai mengenai kinerja yang diharapkan, instrumen pengukuran kinerja tidak akurat.

Sehingga ini juga dapat menjadi perhatian perusahaan agar isi dan implementasi alat ukur kinerja yang digunakan perusahaan tersebut pun memiliki kejelasan makna, dapat dipahami oleh karyawan, dan memiliki instrumen-instrumen pengukuran kinerja yang akurat agar setiap aktivitas sdm dalam perusahaan dapat diukur dan dinyatakan memiliki keterkaitan atau kontribusi terhadap pencapaian arah visi, misi dan strategi perusahaan.

Penerapan strategi yang diterapkan juga harus fokus pada implementasi bukan hanya pada isi strategi agar strategi harus terbentuk secara jelas, tegas dan tidak samar-samar agar mempermudah karyawan untuk mengetahui dan menentukan tindakan apa yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan/sasaran, baik meningkatkan

efisiensi biaya operasional, produktivitas, profitabilitas ataupun peningkatan nilai dan kemampuan daya saing perusahaan.

Hal berikut tentunya harus didukung oleh pemahaman manajer/professional SDM yang baik dan menyeluruh mengenai strategi bersaing, sasaran operasional perusahaan, serta pernyataan *definitive* tentang kompetensi karyawan dan tingkah laku yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran perusahaan tersebut.

Apabila perusahaan mensejajarkan kepentingan yang sama antara pengukuran kinerja menggunakan pendekatan *human resources scorecard* dengan kepentingan strategi perusahaan, maka professional SDM akan menemukan beragam wawasan baru tentang apa yang harus dilakukan untuk mengelola sumber daya manusia sebagai aset strategis.

Pada proses penerapannya, para manajer/professional SDM harus secara rutin mengimplementasikan metode pengukuran kinerja SDM tersebut dalam perusahaan serta teratur mengkaji *human resources deliverable* yang didefinisikan dalam rangka memastikan bahwa *human resources driver* dan *human resources enabler* masih saling bekerjasama dan kontribusinya masih menunjukkan signifikansi bagi perusahaan.

Proses *benchmarking* pada sistem pengukuran perusahaan lain merupakan salah satu upaya yang dapat menentukan keberhasilan *human resources scorecard* bagi penyesuaian fungsi SDM dengan strategi dan sasaran operasional, sehingga dapat mendorong terciptanya keseimbangan efisiensi biaya dan penciptaan nilai (*value creation*) bagi perusahaan.

Efisiensi/kontrol biaya direfleksikan oleh pengukuran pada elemen *human resources efficiency*, sedangkan penciptaan nilai (*value creation*) berasal dari pengukuran elemen *human resources deliverable*, *human resources system alignment*/kesejajaran sistem SDM eksternal, dan *high performance work system*.

Selain itu, manfaat utama dari penerapan *human resources scorecard* bagi perusahaan yang membuat peneliti meyakini bahwa metode ini perlu diterapkan perusahaan adalah untuk menempatkan sdm sebagai aset strategis yang mampu menciptakan daya saing dalam lingkungan perusahaan pembiayaan Indonesia yang semakin kompleks, adapun berbagai manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Memperjelas perbedaan antara *human resources do ables* (kinerja) SDM yang tidak mempengaruhi implementasi strategi perusahaan dengan *human resources deliverable* (kinerja SDM yang mempunyai pengaruh terhadap implementasi strategi perusahaan).
2. Menyeimbangkan proses penciptaan nilai (*human resources value proposition*) dengan pengendalian biaya disatu sisi dan investasi yang diperlukan disisi lainnya.
3. Menggunakan *leading indicator* (indikator yang menilai status faktor kunci kesuksesan yang mendorong implementasi strategi perusahaan). Model SDM strategik memberi kontribusi yang menghubungkan keputusan SDM dan sistim dengan *human resources deliverable*, dimana mempengaruhi *key performance driver* dalam implementasi strtaegi perusahaan (misalnya: kepuasan pelanggan atau fokus peningkatan kompetensi karyawan).
4. Menilai kontribusi SDM terhadap implementasi strategi.

5. Mengarahkan profesional SDM secara aktif mengelola tanggung jawab terhadap implementasi strategi perusahaan.
6. Mendukung perubahan dan fleksibilitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti akan melakukan kajian menggunakan metode deskriptif kualitatif mengenai “**PERANCANGAN HUMAN RESOURCES SCORECARD PT WAHANA OTTOMITRA MULTIARTHA, Tbk (WOMfinance) REGIONAL JAWA BARAT**”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk mencapai tujuan dan pembahasan penelitian yang terarah maka fokus penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk (WOMfinance) Regional Jawa Barat
2. Penelitian hanya ditujukan kepada perancangan alat ukur kinerja karyawan dengan pendekatan *human resources scorecard*.

## **1.3 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.3.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja pada PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk (WOMfinance) Regional Jawa Barat saat ini masih menggunakan sistem pengukuran kinerja dengan 4 perspektif konvensional menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang belum efektif

mengukur besaran kontribusi sumber daya manusia nya terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan.

2. Kajian kinerja *key performance indicator* PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk (*WOMfinance*) Regional Jawa Barat belum optimal dengan kategori “*need improvement*” antara *score* 1,5-3.

### **1.3.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah untuk memperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Bagaimana rancangan pengukuran kinerja *human resources scorecard* pada PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk (*WOMfinance*) Regional Jawa Barat?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk merancang pengukuran kinerja menggunakan metode *human resources scorecard* pada PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk (*WOMfinance*) Regional Jawa Barat saat ini

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangkan, yaitu mengenai perancangan *human resources scorecard* untuk sebagai alat ukur kinerja karyawan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran dan pengetahuan yang lebih luas kepada peneliti-peneliti yang akan melakukan penelitian lebih jauh mengenai permasalahan yang sama.

## 1.6 Lokasi Penelitian

Perusahaan yang menjadi subjek penelitian penulis adalah divisi *human capital* PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk (WOM<sub>finance</sub>) Regional Jawa Barat yang berlokasi di Komplek Batununggal Indah IV no. 15 Bandung.

Maksud dan tujuan dari sistem pengukuran kinerja adalah untuk mengimplementasikan strategi. Dalam menetapkan sistem pengukuran yang paling tepat, maka *human capital* harus menentukan ukuran-ukuran apa sajakah yang dapat mewakili strategi perusahaan.