

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan merupakan hal yang wajar di dalam dunia bisnis. Bentuk persaingan di dalam dunia bisnis pun bermacam-macam, baik itu persaingan pasar, persaingan produk, persaingan industri maupun persaingan merek. Dalam menghadapi persaingan tersebut tentu diperlukan strategi yang jitu. Apalagi di era globalisasi ini, faktor kemajuan teknologi dan kecepatan informasi sangat berpengaruh terhadap persaingan bisnis.

Dalam menghadapi persaingan di dalam dunia bisnis, perusahaan dituntut untuk mempunyai kinerja yang baik. Kinerja yang baik akan berpengaruh besar pada kemajuan suatu perusahaan. Dengan kinerja yang baik, perusahaan akan mampu berkembang pesat di pasar global maupun internasional. Dengan kata lain, maju tidaknya perusahaan dinilai dari baik tidaknya kinerja perusahaan tersebut.

Penilaian kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan, karena penilaian tersebut mencerminkan sejauh mana suatu perusahaan mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan, keberhasilan strategi yang dilaksanakan, serta sebaik apa perusahaan itu di mata pasar dan masyarakat.

Selama ini, penilaian kinerja suatu perusahaan dilihat dari perspektif keuangan, yang merupakan penilaian kinerja secara tradisional. Perusahaan dinilai mempunyai kinerja yang baik apabila tingkat profitabilitas, solvabilitas dan rentabilitas tinggi. Laporan keuangan merupakan senjata utama bagi perusahaan untuk mendapat predikat berkinerja baik dari pasar maupun masyarakat.

Penilaian kinerja yang dilihat dari satu sisi saja tidaklah cukup untuk menilai bagaimana kinerja perusahaan tersebut, karena dibalik sebuah pencapaian penilaian kinerja keuangan yang baik, ada banyak faktor yang bersatu untuk mewujudkan dan mendukung tercapainya hasil yang baik tersebut. Faktor-faktor tersebut adalah perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut (Gosh, 2006 dalam Deviana dan Setiawarman, 2015), pengukuran kinerja perusahaan tidak lagi dianggap baik jika hanya dilihat dari sisi keuangan saja yang dianggap tidak mampu mencerminkan kompleksitas dan nilai yang melekat dalam perusahaan, karena tidak memperhatikan hal-hal lain di luar keuangan, yaitu sisi pelanggan dan karyawan yang merupakan faktor penting bagi perusahaan serta roda penggerak perusahaan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu pengukuran kinerja yang komprehensif yang merupakan keseimbangan antara perspektif keuangan dan perspektif non keuangan, yaitu dengan menggunakan *balanced scorecard*.

Balance scorecard merupakan konsep yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1992 yang merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif. *Balanced scorecard* memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu, yang merupakan penjabaran dari misi dan strategi perusahaan jangka panjang.

Balanced scorecard menerjemahkan misi dan strategi dalam tujuan operasional dan ukuran kinerja dalam empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (Hansen dan Mowen, 2009:366 dalam Surya, 2014).

CV Alamtara Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan distribusi komputer. CV Alamtara Indonesia berlokasi di Yogyakarta. Berbagai produk yang dijual merupakan produk yang sudah dikenal di pasar komputer. Dunia komputer merupakan dunia penuh persaingan, sehingga diperlukan suatu strategi yang baik untuk menghadapi persaingan pasar yang ketat tersebut.

Selama ini penilaian kinerja CV Alamtara Indonesia hanya didasarkan pada pengukuran kinerja keuangan saja. Untuk menghadapi persaingan pasar komputer yang ketat, diperlukan juga pengukuran kinerja non keuangan. Pengukuran kinerja non keuangan menunjukkan pangsa pasar yang dikuasai oleh CV Alamtara Indonesia, bagaimana kepuasan pelanggan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan, reputasi produk di mata pelanggan, loyalitas pelanggan kepada pelanggan terhadap produk yang dijual CV Alamtara Indonesia, bagaimana proses inovasi yang dilakukan oleh CV Alamtara Indonesia untuk menghadapi persaingan usahanya dan bagaimana kepuasan karyawan serta pengembangan karyawan yang tidak kalah penting untuk menunjang kinerja perusahaan dalam mencapai misi dan strategi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengukuran kinerja CV Alamtara Indonesia dengan menggunakan *balanced scorecard*, dengan judul “Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada CV Alamtara Indonesia”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengukuran kinerja CV Alamtara Indonesia dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* ?”

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini adalah pengukuran kinerja CV Alamtara Indonesia tahun 2015-2017 dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hasil pengukuran kinerja CV Alamtara Indonesia tahun 2015-2017 dengan menggunakan *balanced scorecard*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penulis berharap penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Bagi peneliti, untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai konsep *balanced scorecard* dan perannya bagi suatu perusahaan.
2. Bagi perusahaan, untuk menjadi kontribusi yang bersifat membangun kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk perkembangan perusahaan di masa

yang akan datang. Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat digunakan sebagai tambahan saran dan referensi yang dapat digunakan untuk memberikan alternatif dalam pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan konsep *balanced scorecard*, yang mungkin bisa diterapkan dalam perusahaan untuk mengukur kinerja manajemen perusahaan di masa depan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, untuk menjadi bahan referensi penelitian mengenai *balanced scorecard* dan penerapannya pada suatu perusahaan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung pengolahan data yang diperoleh serta penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian ini.

Bab III Gambaran tentang Perusahaan

Bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai perusahaan dan metode penelitian yang digunakan oleh penulis.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian, analisis data dan pembahasan atas analisis *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja manajemen perusahaan.

Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari penelitian yang dilakukan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
YOGYAKARTA