

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua manusia karena setiap aktivitas manusia pasti memerlukan air bersih. Tersedianya air bersih yang cukup dapat meningkatkan kesehatan bagi masyarakat. Makanya penyediaan air bersih untuk masyarakat menjadi peranan yang sangat penting. Pengelolaan airnya harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya dipegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut: “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Persaingan bisnis di era globalisasi seperti ini juga melanda perusahaan air di penjuru Indonesia. Karena itu kinerja sangatlah penting untuk dilihat apakah perusahaan itu berkompeten atau tidak.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut telah tercapai. Pihak manajemen dapat menggunakan pengukuran kinerja sebagai alat mengevaluasi pada periode yang lalu. Pengetahuan mengenai kondisi yang terjadi sekarang adalah dasar perusahaan untuk melakukan perbaikan dan

melakukan langkah-langkah yang akan diambil pada tahap berikutnya. Keberhasilan perusahaan pada masa yang akan datang akan ditentukan oleh bagaimana investasi dan pengelolaan aset intelektual atau tak berwujud seperti kompetensi pekerja, loyalitas pelanggan dan pengendalian mutu, daripada fokus pada bagaimana pengelolaan dan investasi pada aset fisik. Dalam melakukan investasi ini, keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan tidak dapat diukur dalam jangka pendek dengan model keuangan tradisional. Untuk mengukur di perlukan suatu penilaian kinerja yang dapat berorientasi pada jangka panjang. Selain digunakan untuk menilai perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun reward yang layak.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang produksi dan distribusi air bersih ini untuk daerah kota Salatiga dan sekitarnya. Menurut SK. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Gotong Royong (DPRD-GR) no : 8/DPRD-GR/Um. Pan tanggal 18 mei 1968, tentang penyediaan air minum dikelola oleh Dinas Air Minum. Dalam penyediaan air bersih di Kota Salatiga di kelola PDAM Kota Salatiga.

Seperti halnya perusahaan lainnya, PDAM Kota Salatiga ingin menjalankan roda bisnis yang lancar dan mencapai tujuan. Salah satu faktor penting yang harus dipertimbangkan adalah ketepatan dalam memproduksi

dengan target tertentu karena itu bisa memberikan keuntungan secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus bisa mengelola dan memanajemen sumber daya yang ada baik sumber daya manusia sebagai factor utama yang menjalankan kegiatan perusahaan maupun sumber daya lain yang merupakan asset dari perusahaan itu sendiri. Dalam rangka mencapai pelayanan yang optimal , perusahaan dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai.

Maka dari itu penggunaan konsep Balanced Scorecard yang diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton (2001), penerapan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur berbasis strategis, seperti *financial perpectice*, *internal proses business perspective*, *customer perspective*, dan *learning dan growth*. Keunggulan penerapan *Balanced Scorecard* adalah untuk dapat memberikan ukuran yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis. Perbedaan yang terdapat dalam konsep ini dengan konsep tradisonal adalah digunakanya informasi non keuangan sebagai alat ukur kinerja selain informasi keuangan perusahaan sehingga tidak menekankan pada pencapaian tujuan jangka pendek saja melainkan dapat mengukur penyebab-penyebab terjadinya perubahan di dalam perusahaan. Atas dasar permasalahan tersebut,

penulis mengambil judul “ Analisis Kinerja Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard pada PDAM Kota Salatiga “.

1. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. “Bagaimana jika kinerja PDAM Kota Salatiga diukur dengan menggunakan Perspektif Finansial Metode *Balanced Scorecard*?
2. Bagaimana jika kinerja PDAM Kota Salatiga diukur dengan menggunakan Perspektif Pelanggan Metode *Balanced Scorecard*?
3. Bagaimana jika kinerja PDAM Kota Salatiga diukur dengan menggunakan Perspektif Bisnis Internal Metode *Balanced Scorecard*?
4. Bagaimana jika kinerja PDAM Kota Salatiga diukur dengan menggunakan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Metode *Balanced Scorecard*?

B. Batasan Masalah

Pembatasan masalah oleh penulis dengan maksud agar pembahasan lebih fokus. Adapun penelitian ini hanya membahas mengenai *balanced scorecard* menggunakan 4 perspektif : perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal , perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pengukuran setiap perspektif berbeda-beda, perspektif finansial yang diukur yaitu ROI, Current Rasio, Operation Rasio, Profit Margin. Perspektif pelanggan yang diukur yaitu tingkat perolehan pelanggan, retensi pelanggan dan tingkat profitabilitasnya. Perspektif bisnis internal yaitu inovasi dan layanan purna jual sedangkan perspektif

pertumbuhan dan pembelajaran yang diukur kepuasan karyawan dan produktivitas karyawan Pada tahun 2013-2015

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja PDAM Kota Salatiga jika kinerja menggunakan Perspektif Finansial Metode *Balance Scorecard*.
2. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja PDAM Kota Salatiga jika kinerja menggunakan Perspektif Pelanggan Metode *Balance Scorecard*.
3. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja PDAM Kota Salatiga jika kinerja menggunakan Perspektif Bisnis Internal Metode *Balance Scorecard*.
4. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja PDAM Kota Salatiga jika kinerja menggunakan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Metode *Balance Scorecard*.

D. Manfaat penelitian adalah :

1. Bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen PDAM Kota Salatiga untuk menilai kinerja perusahaan.
2. Bagi karyawan PDAM Kota Salatiga dapat memahami dan melaksanakan strategi perusahaan.
3. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan *pengukuran kinerja dengan metode Balance Scorecard*.

4. Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya Mahasiswa Jurusan Akuntansi, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan pembandingan untuk menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan *Balance Scorecard*.