

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif yang diiringi dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, tantangan yang dihadapi oleh suatu perusahaan yang berorientasi laba maupun non laba menjadi semakin kompleks. Agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang dalam pertahanan di era globalisasi yang semakin kompetitif ini maka di butuhkan suatu pengukuran kinerja yang lebih komprehensif (Mohamad Wildan, 2010).Perusahaan-perusahaan harus lebih peduli terhadap strategi yang telah dijalankan.

Upaya perusahaan harus lebih di tingkatkan dalam merumuskan dan menyempurnakan strategi-strategi bisnis dalam rangka memenangkan persaingan. Adanya persaingan yang semakin kompetitif menyebabkan perusahaan harus mampu mempertahankan para pelanggan setianya dan menarik perhatian para pelanggan baru. Persaingan tidak dapat dihindari, tetapi dapat dihadapi dengan strategi yang tepat.

Kunci persaingan dalam pasar global adalah kualitas total yang mencakup penekanan-penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya, ataupun kualitas harga, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu, kualitas estetika dan bentuk-bentuk kualitas lain yang terus berkembang guna memberikan kepuasan yang terus-menerus kepada pelanggan agar tercipta pelanggan yang loyal (Hansen Dan Mowen, 1999).

Dengan adanya persaingan akan membuat perusahaan termotivasi untuk membuat produk dan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Persaingan bukan hanya merupakan ancaman bagi perusahaan tetapi juga dapat membawa motivasi baru bagi perusahaan dalam mempertahankan produk di kalangan para pelanggan bahkan menarik pelanggan baru. Konsep perusahaan dikatakan berhasil apabila perusahaan dapat menyediakan nilai dan kepuasan pelanggan yang lebih besar daripada pesaing. Oleh karena itu, perusahaan harus menyesuaikan pemasaran dengan kebutuhan konsumen sasaran.

Perusahaan memerlukan pertimbangan terbaik dalam menentukan arah yang membawaperusahaan kemasadepan yang lebih baik. Pertimbangan yang terbaik hanya bisa dilaksanakan apabila manajemen strategi dilakukan secara komprehensif. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam persaingan bisnis yang sangat ketat ini dengan perbaikan kinerja.

Kinerja perusahaan harus dapat membawa hasil positif bagi perusahaan, maka dibutuhkan sebuah pengukuran kinerja yang lebih komprehensif. Kemampuan perusahaan yang dapat menghubungkan antara strategi jangka panjang dan strategi jangka pendek yang disertai dengan perbaikan secara rutin untuk dapat memiliki keunggulan dalam persaingan dunia bisnis.

Berbagai informasi di himpun agar pekerjaan yang di lakukan dapat di kendalikan dan di pertanggungjawabkan. Hal ini di lakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan dalam menilai keberhasilan perusahaan dan menentukan sistem imbalan dalam perusahaan. Dalam lingkungan yang terus berubah seperti ini, strategi baru dapat muncul dari pemanfaatan peluang atau dengan menanggapi ancaman yang tidak diantisipasi ketika rencana strategis awal dinyatakan. Pengertian kinerja menurut Sulistiyani (2003), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat di nilai hasil kerjanya.

Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani (2003) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan *outcome* yang di hasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam Moh As'ad, 2003) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang di hasilkan oleh perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standart yang di tetapkan. Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu perusahaan dari

berbagai ukuran yang di sepakati. Untuk mengetahui kinerja yang dicapai maka di lakukan penilaian kerja.

Kata penilaian kerja sering di artikan dengan kata *assesment*. Sedangkan kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Dengan demikian penilaian kinerja perusahaan mengandung makna suatu proses atau sistem penilaian mengenai pelaksanaan kemampuan kerja suatu perusahaan berdasarkan standar tertentu (Kaplan dan Norton, 2000).

Perusahaan dalam menghadapi lingkungan bisnis tidak hanya berorientasi pada masa yang akan datang tetapi juga harus bisa mengantisipasi perubahan dalam jangka pendek dan menengah secara holistik. Oleh karena itu, memahami langkah-langkah manajemen strategik diperlukan untuk dapat menciptakan perencanaan yang matang untuk masa depan perusahaan. Dalam bukunya Mulyadi (2007) menyatakan, *Balanced Scorecard* merupakan alat manajemen kotemporer yang di desain untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipatgandakan kinerja keuangan luar biasa berkesinambungan (*sustainable outstanding financial performance*). *Balanced Scorecard* melengkapi seperangkat ukuran finansial kinerja masa lalu dengan ukuran pendorong (*drivers*) kinerja masadepan.

Penelitian sebelumnya tentang *Balanced Scorecard* banyak di lakukan oleh peneliti salah satunya oleh Sapardianto dengan judul

“analisis pengukuran kinerja perusahaan dengan konsep *Balanced Scorecard*” penelitian tersebut di lakukan pada PT Trustco Insan Mandiri Samarinda dengan tujuan ingin mengetahui bukti empiris tentang kinerja perusahaan jika diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Hasil penelitian terdahulu di peroleh bahwa kinerja pada PT Trustco Insan Mandiri Samarinda yang diukur dengan *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa kinerja pada PT Trustco Insan Mandiri Samarinda cukup baik dan di harapkan dapat lebih di tingkatkan lagi kinerjanya.

Berdasarkan latar belakang diatas dan penelitian sebelumnya pada PT Trustco Insan Mandiri Samarinda, maka penulis mempunyai keinginan untuk meneliti kinerja perusahaan dagang yang berlokasi di Boyolali. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KONSEP *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus Pada CV. Duta Sarana Edutainment)”**.

## B. Rumusan Masalah

Sistem pengukuran kinerja berdasarkan *Balanced Scorecard* yang tetap mempertahankan pengukuran tradisional pada aspek finansialnya secara historika serta penambahan pengukuran kinerja pada aspek non finansial, yaitu berupa perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan perspektif pertumbuhan perusahaan.

Sesuai uraian diatas, maka dalam penelitian ini dibatasi pada 2 hal yaitu:

1. Bagaimana pengukuran kinerja berdasarkan *Balanced Scorecard* yang selama ini diterapkan CV. Duta Sarana Edutainment ?
2. Bagaimana dampak penerapan *Balanced Scorecard* terhadap kinerja CV. Duta Sarana Edutainment ?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) pada kurun waktu 2011, 2012, dan 2013 dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang menilai kinerja perusahaan melalui empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat teoritis

Sebagai tambahan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen akuntansi yang mempunyai kaitannya dalam peningkatan kinerja perusahaan. Selain itu juga untuk mengembangkan teori yang sudah ada sehubungan dengan masalah yang ada dalam penelitian ini dan dapat diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan dan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak berikutnya yang mengadakan penelitian yang menyangkut kinerja manajemen suatu perusahaan baik yang berjenis manufaktur maupun jasa.

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi penulis

Bagi penulis penelitian ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan kemampuan penulis mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan metode *Balanced Scorecard*.

#### b. Bagi lembaga

Dapat dijadikan bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) dalam menerapkan metode *Balanced Scorecard* sebagai alternatif pengukuran kinerja perusahaan.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil dari penelitian ini di harapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti di bidang dan permasalahan yang serupa atau masih berkaitan guna di kembangkan lebih lanjut dimasa yang akan datang.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penelitian ini akan disajikan kerangka penulisan yang terdiri dari 5 bab, masing-masing akan dijabarkan sebagai berikut:

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Merupakan gambaran sedikit tentang penelitian yang akandilakukan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai sistem pengukuran perusahaan *Balanced Scorecard*, dan tinjauan penelitian terdahulu.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan jenis penelitian, data dan sumber informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, definisi



operasional *Balanced Scorecard*, metode pengumpulan data, dan analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini pe neliti akan menjelaskan gambaran umum dari CV. Duta Sarana Edutainment (DSE) dan analisis data.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini peneliti menjelaskan sedikit kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan peneliti, serta saran-saran yang mungkin dapat memberikan manfaat untuk perbaikan perusahaan dimasa mendatang.