

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengukuran kinerja perusahaan adalah salah satu faktor penunjang keberhasilan suatu perusahaan. Sementara Globalisasi sudah berjalan yaitu dengan dibukanya *Asean Free Trade Area* (AFTA) sehingga menuntut perusahaan-perusahaan agar mampu bersaing dan berkompetisi dipasar bebas. Sehingga perkembangan dunia bisnis yang kompetitif banyak perubahan besar yaitu dalam hal persaingan, produksi, pemasaran dan pengelolaan sumber daya manusia dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan konsumen dan antara perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Persaingan yang bersifat global tersebut menyebabkan terjadinya merosotnya laba yang diperoleh oleh perusahaan-perusahaan yang memasuki persaingan tingkat nasional maupun internasional. Dan hanya perusahaan yang mempunyai keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu, dan *cost effective* (Srimindarti, 2004).

Kinerja merupakan tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam mencapai hasil terbaik dari apa yang telah di cita-citakan oleh setiap perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan salah satu indikator yang sangat penting, bukan saja bagi perusahaan tetapi juga bagi investor, Kinerja tersebut menunjukkan kemampuan manajemen perusahaan dalam mengelola modalnya. Pengukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktifitas dalam nilai yang ada pada perusahaan. Pengukuran kinerja perusahaan sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan untuk perencanaan tujuan di masa yang akan datang. Semua informasi tersebut dikumpulkan untuk dikendalikan dan dipertanggungjawabkan yaitu untuk mencapai efisiensi dan efektifitas didalam seluruh proses bisnis yang ada pada perusahaan. Kinerja perusahaan bisa kita dapatkan dari dua sumber yaitu informasi finansial dan informasi non finansial. Informasi finansial berasal dari

penyusunan anggaran untuk dapat mengendalikan biaya atau *cost*. Dan informasi non finansial yaitu faktor kunci untuk menetapkan atau mengambil strategi untuk melaksanakan tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Didalam persaingan pasar global perusahaan harus selalu terpacu untuk meningkatkan kinerjanya secara terus menerus. Kedua informasi tersebut bisa dianalisis dengan menggunakan beberapa model pengukuran kinerja perusahaan salah satunya adalah *balanced scorecard*.

Awal mulanya BSC digunakan untuk memperbaiki suatu sistem pengukuran kinerja eksekutif, yang diukur hanya dari segi keuangan. Kemudian saat ini berkembang menjadi empat perspektif untuk mengukur kinerja secara utuh. Empat perspektif yang dimaksudkan yaitu perspektif keuangan (*financial perspective*), perspektif pelanggan (*customer perspective*), perspektif proses bisnis internal (*internal business process perspective*) dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and grow perspective*).

Penelitian ini dilakukan di PT. Sentral Tehnologi Managemen, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa konsultan ISO. Perusahaan tersebut menggunakan metode *balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja yang ada pada perusahaan. Perusahaan yang mempunyai visi untuk menjadi salah satu pemimpin dalam jasa konsultasi bisnis di Indonesia. Dengan misi yaitu membantu klien untuk lebih kompetitif dalam pasar global dengan memberikan solusi terbaik sesuai dengan kebutuhan klien. Untuk mengetahui sudah sejauh mana perkembangan kinerja perusahaan selama ini, maka perusahaan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin meneliti sudah sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan dalam menerapkan metode *balanced scorecard*. Maka penulis merasa tertarik untuk menulis skripsi dengan judul: **“Analisis pendekatan metode *Balanced Scorecard* dalam mengukur kinerja perusahaan di PT. Sentral Tehnologi Managemen”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah tentang pendekatan *balanced scorecard* yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan. Berikut rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini :

1. Bagaimana kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?
2. Bagaimana kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam perspektif proses bisnis internal ?
3. Bagaimana kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam perspektif pelanggan?
4. Bagaimana kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam perspektif keuangan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Masalah diatas penulis ingin mengetahui beberapa hal yang dapat dicapai dalam penelitian tersebut.

1. Untuk mengetahui kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Untuk mengetahui kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam perspektif proses bisnis internal.
3. Untuk mengetahui kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam perspektif pelanggan.
4. Untuk mengetahui kinerja PT. Sentral Tehnologi Managemen dalam perspektif keuangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini bisa memberikan manfaat, diantaranya dari kontribusi teoritis dan kontribusi praktis.

1.4.1 Kontribusi Teoritis

1. Bagi penulis, sebagai sarana untuk memperluas wawasan serta menambah referensi mengenai metode *balanced scorecard* sebagai suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan.
2. Bagi mahasiswa jurusan akuntansi, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan pembandingan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang *balanced scorecard* yang berhubungan dengan kinerja perusahaan.
3. Bagi peneliti berikutnya, semoga menjadi bahan referensi untuk pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai pendekatan dengan menggunakan metode *balanced scorecard* untuk mengukur kinerja perusahaan.

1.4.2 Kontribusi Praktis

1. Mengetahui langkah-langkah yang ditempuh atas hasil sebuah analisis pengukuran atas kinerja perusahaan agar visi, misi, dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.
2. Membantu perusahaan untuk memperoleh manfaat agar dapat meningkatkan kualitas manajemen yang ada sehingga fokus utama atas target dan tujuan perusahaan dapat terlaksana.