

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, dimana dunia usaha berkembang semakin pesat dan kian mendunia, persaingan dunia usaha/bisnis semakin kompetitif, dikarenakan perusahaan dari suatu negara dapat membuka cabang di negara lain. Persaingan semakin tajam karena perubahan karakteristik usaha dimana lingkungan yang makin kompetitif dengan tetap memberikan keuntungan dan proses bisnis perlahan berubah karena mengutamakan kecepatan informasi, kualitas usaha serta penciptaan nilai bagi pelanggannya, sehingga mampu lebih bersaing di industri yang sama.

Untuk itulah setiap perusahaan perlu memiliki sistem manajemen perusahaan, agar mampu mengukur pencapaian tujuan perusahaan secara utuh dan menyeluruh sesuai dengan rencana kerja yang telah direncanakan oleh perusahaan tersebut. Ada bermacam cara yang digunakan untuk mengukur pencapaian target ataupun tujuan perusahaan dimana salah satunya yang paling umum dipakai yaitu menggunakan indikator kinerja keuangan (*financial performance*) yang merupakan sebuah indikator yang menunjukkan sejauh mana pencapaian hasil kerja dari perusahaan pada periode tertentu. Indikator kinerja keuangan berfungsi untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan manajemen perusahaan mengelola sumber daya dengan menggunakan pendekatan analisis keuangan.

Indikator kinerja keuangan yang merupakan hasil analisis pada laporan keuangan telah digunakan oleh hampir semua perusahaan dalam kinerjanya. Padahal di dalam menghadapi lingkungan bisnis secara keseluruhan, indikator kinerja tidak hanya dapat diukur berdasarkan kinerja keuangan saja, karena memiliki kekurangan tersendiri yang dapat menyebabkan manajemen bisa saja mengambil keputusan jangka pendek yang mempertaruhkan rencana jangka panjang yang telah disusun sedemikian rupa.

Menurut (Kaplan & Norton, 2000), pada metode *Balanced Scorecard (BSC)* diperkenalkan indikator kinerja baru dalam menunjukkan kinerja perusahaan berupa indikator keuangan, indikator pelanggan, indikator proses bisnis internal serta adanya indikator pembelajaran dan pertumbuhan pada perusahaan perusahaan yang berfokus pada karyawan (*human capital*) dan sistem informasi (*information capital*).

Sistem manajemen baru yang diperkenalkan ini bertujuan untuk memetakan perencanaan strategis perusahaan menjadi sebuah ukuran kinerja yang utuh dan menyeluruh sehingga memberikan hasil pengukuran yang relevan terhadap seberapa baik rencana strategis dijalankan.

Tujuan utama pada keempat Perspektif BSC adalah untuk menghasilkan pengukuran kinerja yang seimbang dan sangat baik untuk menghadapi tantangan bisnis saat ini maupun akan datang dimana dua perspektif merupakan indikator *lagging* atau akibat sedangkan dua perspektif lainnya adalah indikator *leading* atau sebab. Konsep keseimbangan ini seharusnya mampu membuat organisasi

perusahaan memiliki fokus seimbang yang terintegrasi dan selaras antara empat perspektif ini, yang secara kolektif tentunya mendukung pencapaian visi organisasi. BSC saat ini adalah sistem terintegrasi untuk mengelola kinerja perusahaan dan meningkatkan kinerja seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Melalui keempat perspektif pada BSC tersebutlah terhubung antara pengendalian rencana kerja pada jangka waktu yang singkat di dalam visi serta strategi pengelolaan bisnis dengan jangka waktu yang panjang sehingga terciptanya keseimbangan terhadap kedua tujuan tersebut. Selain itu, keseluruhan aspek pada BSC ini dapat digunakan sebagai alat bagi manajemen perusahaan untuk mengukur secara utuh dan menyeluruh tentang bagaimana organisasi perusahaan dapat mencapai kemajuan yang sesuai dengan sasaran strategisnya dan menilai seberapa tinggi tingkat kesehatan organisasi perusahaan.

Khususnya pada perusahaan-perusahaan nasional dalam negeri, penerapan BSC masih sangat kurang, dan biasanya diimplementasikan untuk perusahaan dengan ukuran besar dan dengan kompleksitas tinggi. Implementasi BSC merupakan hal yang tidak dapat diungkapkan secara terbuka walaupun kita sadar bahwa BSC merupakan sebuah alat managerial untuk mengukur kinerja suatu perusahaan secara utuh dan menyeluruh serta dapat dijadikan acuan bagi setiap lini organisasi yang ada di dalam perusahaan dalam melakukan kegiatannya. Oleh karena itu sangatlah penting bagi pelaku pada dunia usaha/bisnis untuk melakukan standarisasi terhadap pemakaian metode BSC (Utama & Breliastiti, 2013).

Industri jasa adalah salah satu kelompok jenis usaha yang berada dalam skala usaha kecil hingga besar. Belum adanya keterbukaan informasi maupun standardisasi atas penerapan Balanced Scorecard menyebabkan kesulitan seberapa banyak perusahaan jasa yang sudah menerapkan Balanced Scorecard sebagai ukuran keberhasilan kinerjanya khususnya pada bidang jasa survei dan inspeksi.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut tersebut di atas, maka penelitian ini difokuskan pada studi kasus di PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia yang diberikan judul “Evaluasi Kinerja Pada Perusahaan Jasa Survei dan Inspeksi PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia dengan Menggunakan Balanced Scorecard”.

1.2 Masalah Penelitian

Peneliti mengangkat latar belakang menjadi sebuah masalah pada penelitian ini yaitu, apakah BSC dapat mengevaluasi kinerja pada perusahaan PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia yang keduanya bergerak dibidang jasa survei dan inspeksi menggunakan empat perspektif yang ada dan bagaimana hubungan pengaruh masing-masing perspektif terhadap evaluasi kinerja perusahaan. Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi 4 (empat) yaitu:

1. Apakah perspektif keuangan berpengaruh terhadap kinerja PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia?
2. Apakah perspektif pelanggan berpengaruh terhadap kinerja PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia?

3. Apakah perspektif proses bisnis internal berpengaruh terhadap kinerja PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia?
4. Apakah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap kinerja PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan evaluasi seberapa besar pengaruh keseluruhan perspektif BSC terhadap kinerja PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Menilik kepada diatas, penelitian ini diharapkan memberikan dampak yang luas namun tidak terbatas kepada:

1. Manfaat untuk perusahaan yang menjadi objek penelitian
Menyajikan gambaran bagi PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia mengenai kondisi kinerjanya saat ini sehingga menjadi dapat acuan dalam meningkatkan kinerjanya dimasa yang akan datang.
2. Manfaat akademik untuk peneliti
Berupa penambahan wawasan keilmuan serta menjadi ranah implementasi keilmuan yang telah didapatkan, sehingga mampu mengetahui lebih mendalam tentang Balanced Scorecard dan penerapannya secara langsung pada dunia usaha/bisnis.

3. Manfaat bagi lembaga pendidikan

Menjadi sumber acuan untuk rekan-rekan akademisi lainnya di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi.

1.5 Batasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu dan akses yang bisa didapatkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, maka dibuat batasan yang bertujuan untuk menjaga fokus penelitian ini berupa:

1. Membatasi lingkup penelitian hanya pada PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia.
2. Analisis yang digunakan hanya terbatas kepada keempat perspektif pada Balanced Scorecard.
3. Kuesioner diberikan kepada karyawan dan pelanggan PT Carsurin dan PT Bureau Veritas Indonesia

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan yang dilakukan dalam skripsi ini berupa:

BAB I. PENDAHULUAN

Dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan maupun manfaat penelitian, batasan-batasan, serta sistematika pembahasan hasil penelitian.

BAB II. LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Menjelaskan teori yang relevan melalui tinjauan literature terdiri dari definisi dan pengukuran kinerja, serta tujuan dan manfaatnya, sejarah dan konsep BSC, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Menampilkan populasi yang digunakan, sampel uji, jenis maupun sumber data serta cara pengumpulannya, cara menganalisis data, dan definisi variable operasional.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Pembahasan uji statistik beserta hasil uji yang dilakukan, juga analisisnya secara utuh dan menyeluruh disertai dengan detail pembahasannya.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.

Merupakan bab terakhir yang berisi mengenai kesimpulan penelitian, implikasi hasil penelitian, serta keterbatasan didalam melakukan penelitian dan saran.