

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang pesat pada dunia industri saat ini bukan hanya disebabkan oleh faktor globalisasi ataupun ketatnya persaingan di sektor masing-masing bidang usaha industri, tetapi juga disebabkan oleh konsumen. Konsumen pada saat ini semakin cerdas dan cermat dalam menentukan produk yang akan digunakan, sadar akan harga, dan menuntut yang terbaik, sehingga mengharuskan perusahaan untuk menjadi yang lebih baik di mata konsumen, maka dari itu kepuasan dan kepercayaan konsumen harus dijaga dengan baik. Perusahaan juga perlu mempersiapkan beberapa cara untuk dapat bersaing, salah satunya dengan menggunakan strategi maupun metode yang tepat dan akurat agar dapat mengatasi pangsa pasar secara luas.

Usaha rental mobil adalah bisnis yang menawarkan jasa penyewaan mobil kepada pihak yang membutuhkan, baik perorangan, maupun perusahaan. Usaha rental mobil akhir-akhir ini berkembang dengan pesat, khususnya di kota-kota besar Indonesia. Namun dalam menjalankan usahanya, ada banyak perusahaan rental mobil yang mengalami kerugian bahkan kebangkrutan karena tidak mampu bersaing dengan kompetitornya. Kasus pencurian mobil, biaya perawatan mobil yang tinggi, kurangnya perhatian terhadap keinginan konsumen sehingga membuat konsumen lebih memilih memakai jasa kompetitor, dan banyaknya perusahaan pesaing. Hal tersebut merupakan permasalahan utama yang banyak dialami perusahaan bisnis rental mobil sehingga diperlukannya peningkatan kinerja perusahaan untuk menghindari kerugian.

Kota Yogyakarta dikenal sebagai salah satu kota yang menjadi tujuan wisata di Indonesia. Setiap tahunnya turis lokal maupun luar negeri selalu berdatangan dan menjadikan Yogyakarta sebagai tujuan wisata disaat liburan. Hal ini membuat kebutuhan wisatawan akan transportasi sangat penting agar mempermudah membawa mereka ketempat tujuan. Dan dengan meningkatnya mahasiswa yang kuliah di Yogyakarta tiap tahunnya semakin membuat kebutuhan transportasi menjadi sangat penting dan membuat bisnis rental mobil selalu hidup. Membangun bisnis rental mobil tidaklah mudah, karena banyak sekali hal yang perlu diperhatikan. Namun melihat laba yang dihasilkan dapat dikatakan bisnis rental mobil ini cukup menjanjikan. Katon *Rent Car* adalah salah satu perusahaan rental mobil di Yogyakarta. Dalam persaingannya K-Rent Car selalu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen Untuk

sebuah perusahaan, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas produk ataupun jasa yang dibuat. Sehingga perusahaan bertanggung jawab atas kinerja karyawannya untuk dapat memperoleh keuntungan yang maksimal. Dalam membangun kinerja yang efektif di perlukan suatu sistem pengukuran yang mampu mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan efisiensi bagi suatu organisasi terhadap proses operasi serta kemampuan perusahaan dalam mengambil keuntungan yang merupakan kunci untuk memacu setiap organisasi agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Kinerja yang baik merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran dari suatu perusahaan, sehingga dengan meningkatkan kinerja berarti meningkatkan kesejahteraan dan mutu kehidupan karyawan. Kinerja dari sebuah organisasi harus selalu mengalami peningkatan dari satu periode ke periode berikutnya. Berbagai langkah di lakukan agar pekerjaan yang di lakukan dapat di kontrol dan di pertanggung jawabkan. Hal ini di lakukan untuk dapat mencapai efisiensi dan efektivitas pada sebuah proses bisnis perusahaan. Hasil pencapaian dari sebuah kinerja perusahaan bisa di dapatkan dari dua sumber, yaitu informasi finansial dan informasi nonfinansial.

Selama ini, hasil kinerja dari sebuah perusahaan hanya di nilai dari sudut perspektif keuangan, seperti pertumbuhan pendapatan premi (*brokerage*), profit margin, serta perbandingan antara anggaran (*budget*) dengan yang sebenarnya terjadi (*actual*). Menurut Kaplan dan Norton (1993), pengukuran kinerja berdasarkan aspek finansial menyebabkan orientasi perusahaan hanya berada pada keuntungan jangka pendek serta kurang mampu mengukur kinerja yang tidak tampak (*intangible assets*) dan kinerja intelektual (sumber daya manusia). Pengukuran kinerja yang di nilai dari perspektif finansial kurang mampu menjelaskan mengenai masa lalu perusahaan serta tidak mampu membantu perusahaan uuntuk lebih baik. Selain itu, Mulyadi (2001), juga menjelaskan bahwa pengukuran kinerja finansial tidak dapat memotivasi karyawan dalam melakukan perbaikan kinerjanya. *Balanced Scorecard* adalah sebuah alat bantu dalam melakukan penilaian kinerja yang konsepnya berupa keseimbangan antara

perpektif keuangan dan perspektif non keuangan, sebagai bagian dari strategi organisasi di masa mendatang. (Budiarti, 2009).

Dalam sebuah pembentukan strategi yang dapat menyentuh seluruh aspek dalam perusahaan baik secara aspek *internal* (manajemen dan pekerja) maupun *eksternal* (konsumen) di perlukan metode yang mampu menghasilkan perhitungan yang baik dan tepat, salah satunya adalah *Balanced Scorecard*. Pengukuran kinerja yang seimbang dengan metode *Balanced Scorecard* akan menghasilkan informasi perkembangan kinerja yang terukur secara benar menurut target-target dari empat perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif finansial, perspektif proses internal, serta perpektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Balanced Scorecard merupakan salah satu metode pengukuran dan manajemen *performance* untuk faktor internal dan eksternal dari suatu perusahaan (Robert S. Kaplan dan David P. Norton, 1996). Menurut Mulyadi (2001), konsep *Balanced Scorecard* berkembang sejalan dengan perkembangan implementasi konsep tersebut. *Balanced Scorecard* terdiri dua kata yaitu, *Balanced* (berimbang) dan *Scorecard* (kartu skor). Kartu skor adalah kartu yang di gunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang, dan dapat di gunakan untuk merencanakan skor yang hendak di wujudkan di masa depan.

Bisnis rental mobil merupakan salah satu jenis usaha yang cukup menjanjikan untuk dikembangkan di Yogyakarta. Hal ini tidak terlepas dari posisi Yogyakarta sebagai salah satu daerah destinasi tujuan wisata yang masih cukup banyak diminati. Dari latar belakang tersebut penulis ingin melakukan pengukuran kinerja pada *Katon Rent Car* dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, di mana dengan metode ini *Katon Rent Car* dapat memantau sejauh mana keberhasilan industri yang dijalankan berhasil dalam menerapkan visi dan misi dalam memantau kinerja baik internal, keuangan, kepuasan konsumen serta inovasi dimasa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka permasalahan yang dapat di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja Katon *Rent Car* di ukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* ?
2. Berapakah tingkat pertumbuhan yang di peroleh Katon *Rent Car* di ukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, mudah di pahami dan topik yang di bahas tidak meluas, maka perlu di lakukan pembatasan lingkup penelitian. Adapun batasan masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Pengambilan data dan penyebaran kuisisioner hanya di lakukan pada pekerja dan konsumen serta CEO Katon *Rent Car*.
2. Metode yang di gunakan adalah *Balanced Scorecard* (BSC).
3. Data-data yang di perlukan adalah data yang mencakup dalam empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
4. Data yang di gunakan dalam perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perpektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah data Katon *Rent Car* pada tahun 2014 dan 2015.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja perusahaan dengan *Balanced Scorecard*.

2. Untuk mengetahui tingkat pertumbuhan yang di peroleh oleh perusahaan dengan *Balanced Scorecard*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja perusahaan secara menyeluruh melalui empat aspek yang ada dalam *Balanced Scorecard*, perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah pengetahuan para pembaca dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.
3. Dapat di gunakan sebagai pemikiran bagi perusahaan dalam mengambil keputusan dan pemecahan masalah yang ada.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan di buat untuk mempermudah dalam memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan di lakukan. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Merupakan penjelasan secara terperinci mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan untuk pemecahan permasalahan yang digunakan oleh peneliti sebagai kerangka masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian mengenai kerangka dan bagan alir penelitian, metode yang digunakan, bahan atau materi dan tata cara penelitian yang digunakan serta cara analisis yang dipakai dalam menyelesaikan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menyajikan pengumpulan data yang diperoleh, berdasarkan penelitian dan pengolahan data berdasarkan hasil pengumpulan data.

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN

Berisi kesimpulan dari analisa pemecahan masalah, hasil pengumpulan data, serta saran – saran untuk perbaikan bagi perusahaan.

Daftar Pustaka

Lampiran

