

# **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 kualitas yang terbaik, sehingga mengharuskan para pelaku bisnis untuk melakukan upaya peningkatan kinerja agar menghasilkan produk yang lebih berkualitas 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.

Masyarakat mulai akrab dengan industri rumahan (*home industry*) yang menjual ide kreatif untuk menghasilkan pendapatan. Para pakar ekonomi menyebutnya dengan istilah “ekonomi kreatif”, yakni sebuah “talenta” (baru) yang mengubah kehidupan masyarakat melalui ide/gagasan kreatif, sehingga menghasilkan produk-produk bernilai tambah ekonomi yang mampu menjadikan kehidupan lebih sejahtera. Kata “talenta” sendiri memiliki banyak definisi atau pengertian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI (2005:1127) dinyatakan bahwa talenta adalah pembawaan seorang sejak lahir; bakat. Menyimak pengertian dan definisi tersebut, dalam konteks ini “talenta” diartikan sebagai anugerah Tuhan berupa ide/gagasan kreatif yang bernilai tambah ekonomi dan karenanya dapat mengubah kehidupan menjadi lebih sejahtera. Kota Yogyakarta dikenal sebagai kota dari berbagai kerajinan dan kesenian yang mempunyai

banyak usaha rumah kreatif. Usaha rumah kreatif salah satu jenis usaha yang menjanjikan mengingat permintaan konsumen semakin hari terus bertambah. Dan dengan meningkatnya permintaan dari konsumen menjadi sangat penting dan membuat bisnis rumah kreatif selalu hidup. Membangun bisnis rumah kreatif tidaklah mudah, karena banyak sekali hal yang diperhatikan. Namun melihat laba yang dihasilkan dapat dikatakan bisnis rumah kreatif ini cukup menjanjikan. Titiktemu *Creativehouse* adalah salah satu perusahaan rumah kreatif di Yogyakarta. Dalam persaingannya Titiktemu *Creativehouse* selalu memberikan banyak pilihan produk yang berkualitas kepada konsumen untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan. 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 dan diperlukan suatu sistem pengukuran yang mampu mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan efisiensi bagi suatu organisasi terhadap proses 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 penting yang dapat mempengaruhi proses kemajuan dan kemunduran dari suatu perusahaan, sehingga dengan meningkatnya kinerja berarti dapat meningkatkan kesejahteraan dan mutu kehidupan karyawan. Kinerja sebuah organisasi harus mencerminkan peningkatan dari satu periode ke periode selanjutnya. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikontrol dan dipertanggungjawabkan. Hal ini dilakukan agar dapat mencapai efisiensi dan efektivitas pada sebuah proses bisnis perusahaan. Hasil pencapaian dari sebuah kinerja perusahaan bias didapatkan dari dua sumber, yaitu informasi finansial dan informasi nonfinansial.

Selama ini, hasil kinerja dari sebuah perusahaan hanya dinilai dari sudut perspektif keuangan, perspektif keuangan menjadi faktor yang diunggulkan oleh organisasi untuk dijadikan indikator keberhasilan kinerja (Ruben, 1999). Seperti pertumbuhan pendapatan premi (*brokerage*), profit margin, serta perbandingan antara anggaran (*budget*) dengan

yang terjadi sebenarnya (*actual*). Menurut Kaplan dan Norton (2000), 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 dinilai dari perspektif finansial kurang mampu menjelaskan masa lalu perusahaan serta tidak mampu membantu perusahaan untuk lebih baik. Selain itu, Mulyadi (2001), juga menjelaskan bahwa pengukuran kinerja finansial tidak dapat memotivasi karyawan dalam melakukan perbaikan kinerjanya. *Balanced scorecard* adalah alat bantu dalam melakukan penilaian kinerja yang konsepnya berupa keseimbangan perspektif keuangan dan perspektif non keuangan, sebagai bagian dari strategi organisasi di masa mendatang. (Budiarti, 2009).

Beberapa perusahaan mencoba mengimplementasikan konsep *Balanced Scorecard* dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja mereka, serta untuk mempengaruhi perubahan kultur yang ada dalam perusahaan. Terjadinya perubahan kultur dalam perusahaan disebabkan karena adanya perubahan dari sistem yang telah lama diterapkan oleh perusahaan kepada suatu sistem baru. System yang baru ini dirancang untuk melipatgandakan kinerja dengan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif konsumen, perspektif proses bisnis (internal) dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Wardhani, 1999).

Menurut Mulyadi (1997), konsep *balanced scorecard* adalah satu konsep pengukuran kinerja yang sebenarnya memberikan rerangka komprehensif untuk menjabarkan visi ke dalam sasaran-sasaran strategik. Sasaran-sasaran strategik yang komprehensif dapat dirumuskan karena *balanced scorecard* menggunakan empat perspektif yang satu sama lain saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan.

Bisnis rumah kreatif merupakan salah satu jenis usaha yang cukup menjanjikan untuk dikembangkan di Yogyakarta. Hal ini tidak terlepas dari posisi Yogyakarta sebagai salah satu kota kerajinan dan kesenian. Dari latar belakang tersebut penulis ingin melakukan pengukuran kinerja pada Titiktemu *Creativehouse* dengan pendekatan metode

*balanced scorecard* sebagai upaya meningkatkan kinerja perusahaan, di mana dengan metode ini Titiktemu *Creativehouse* dapat memantau sejauh mana keberhasilan industri yang dijalankan berhasil dalam menerapkan visi dan misi dalam memantau kinerja baik internal, keuangan, kepuasan konsumen serta inovasi di masa mendatang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja perusahaan selama ini?
2. Perbaikan seperti apa yang diperlukan untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, mudah dipahami dan topic yang dibahas tidak meluas, maka perlu dilakukan pembatasan lingkup penelitian. Adapun batasan masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di industri Titiktemu *Creativehouse*.
2. Pengambilan data dan penyebaran kuisioner hanya dilakukan pada pekerja dan konsumen Titiktemu *Creativehouse*.
3. Metode yang digunakan adalah *Balanced Scorecard* (BSC).
4. Data-data yang diperlukan adalah data yang mencakup dalam empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu keuangan, konsumen, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan pada tahun 2016 – 2017.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan *Balanced Scorecard*.
2. Untuk dapat memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

### **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 keuangan, perspektif konsumen, 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 digunakan sebagai pemikiran bagi perusahaan dalam mengambil keputusan dan pemecahan masalah yang ada.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan. 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 alur 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**

