

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan adalah hal yang umum terjadi pada antar pelaku bisnis atau industri. Semakin banyaknya industri baru, menyebabkan makin terjadinya persaingan antar perusahaan. Persaingan yang ketat tersebut dapat berpengaruh pada pendapatan perusahaan. Untuk menghadapi persaingan antar industri, maka diperlukan suatu evaluasi kinerja. Evaluasi tersebut maksudnya adalah melihat kinerja perusahaan. Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk *output* suatu pelaksanaan aktivitas atau pekerjaan dalam periode tertentu dan dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi (Gibson et al, 2003).

Pengukuran adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mengetahui besar kecilnya suatu gejala. Pengukuran adalah suatu prosedur untuk mengamati suatu hal dan menggambarannya dengan bantuan skala numerik atau sistem pengkategorian (Mehrens & Lehmann, 1973). Pengukuran berperan dalam memperhitungkan dan sebagai tolok ukur seberapa baik strategi yang sudah diterapkan dan bagaimana keberhasilan yang sudah dicapai perusahaan tersebut, sehingga hasil pengukuran dapat dijadikan ukuran evaluasi apakah hasil yang telah dicapai sudah sesuai dengan target dari perusahaan.

Penilaian dan pengukuran kinerja merupakan dasar untuk mewujudkan kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan perusahaan atau organisasi dengan mendesain atau memperbaiki sistem pada organisasi tersebut (Mulyadi, 2007). Sistem pengukuran kinerja merupakan cara yang dapat diterapkan pada suatu industri atau organisasi dalam melakukan evaluasi masukan dan juga keluaran.

Melakukan pengukuran kinerja yang berkaitan dengan aspek-aspek pendukung jalannya perusahaan adalah hal yang penting, dengan mengetahui hasil pengukuran kinerja perusahaan, maka pengelola perusahaan akan tahu bagaimana perkembangan perusahaan tersebut apakah meningkat atau menurun. Namun terdapat banyak perusahaan yang hanya berfokus untuk mengukur aspek finansial atau keuangan saja. Padahal aspek-aspek nonfinansial juga memiliki peran penting. Banyak organisasi atau bisnis yang masih mengabaikan hal-hal nonfinansial dan tidak mempertimbangkannya, terutama pelaku bisnis usaha kecil menengah.

Dalam melakukan pengukuran kinerja pada suatu perusahaan dengan mempertimbangkan aspek finansial dan aspek nonfinansial, diperlukan suatu metode yaitu metode *Balanced Scorecard*. Metode tersebut dapat membantu dalam mengukur kinerja dan memperbaiki kinerja suatu perusahaan. *Balanced Scorecard* merupakan konsep untuk mengukur kinerja dengan menggunakan aspek-aspek yang dibagi menjadi empat perspektif. Aspek-aspek tersebut adalah pelanggan, finansial, pembelajaran dan pertumbuhan serta proses bisnis internal. Konsep ini merupakan sebuah metode pengukuran yang bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan ide-ide baru dan meningkatkan efektivitas bisnis atau organisasi. Dalam konsep *Balanced Scorecard* terdapat aspek lain selain keuangan, sehingga konsep ini merupakan suatu metode yang dikembangkan untuk melengkapi pengukuran perspektif keuangan (Kaplan & Norton, 1996)

Dari waktu ke waktu, suatu usaha mikro kecil menengah memiliki perkembangan yang cepat. Dalam hal mendukung pembangunan nasional bidang perekonomian, usaha mikro kecil menengah juga memiliki peran yang penting sebagai salah satu bagian perekonomian pada masyarakat (Findawati et al., 2014). Namun kebanyakan usaha mikro kecil menengah masih belum menerapkan suatu pengukuran kinerja secara menyeluruh (Rompho, 2011). Penelitian ini dilakukan di Langgeng *Food*. Langgeng *Food* adalah sebuah usaha yang berada di Dusun Dawung, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal, Jawa tengah. Usaha ini memproduksi makanan beku yaitu *nugget*. Sebagai pemilik dari usaha mikro kecil menengah, *owner* Langgeng *Food* menyampaikan bahwa dalam menjalankan bisnisnya masih mempertimbangkan dan fokus pada aspek keuangan saja. Padahal dalam mencapai kinerja yang baik, perlu

mempertimbangkan aspek nonfinansialnya juga yaitu aspek pertumbuhan dan pembelajaran, aspek proses bisnis internal serta aspek *customer* atau pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut serta penjelasan mengenai konsep pengukuran kinerja, maka dilakukan penelitian untuk mengukur kinerja aspek-aspek pada Langgeng *Food*. *Balanced Scorecard* dipilih sebagai metode pada penelitian ini, dengan menerapkan metode tersebut, maka selanjutnya bisa dilakukan evaluasi pengukuran kinerja pada Langgeng *Food*.

Pada metode *Balanced Scorecard* tidak hanya aspek finansial saja yang diukur. Metode ini juga mengukur aspek-aspek yang lain, sehingga dapat diketahui ukuran kinerja pada Langgeng *Food* berdasarkan empat perspektif dalam *Balanced Scorecard* dan dapat diketahui juga perspektif mana yang sudah baik dan perspektif mana yang masih kurang serta perlu dilakukan perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, rumusan masalahnya adalah bagaimana ukuran kinerja pada Langgeng *Food* dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* berdasarkan keempat perspektifnya yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian tidak meluas ke aspek-aspek diluar batasan, maka dilakukan pembatasan masalah. Batasan-batasan penelitian ini diantaranya:

1. Tempat penelitian adalah di Langgeng *Food* Boja, Kendal.
2. Penelitian dilakukan dengan menerapkan suatu metode, metode tersebut adalah *Balanced Scorecard*.
3. Data-data yang dikumpulkan dan diolah adalah berdasarkan aspek-aspek pada *Balanced Scorecard*. Aspek aspek tersebut adalah mengenai pelanggan, pembelajaran serta pertumbuhan, proses bisnis internal dan finansial.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah mengetahui ukuran kinerja Langgeng *Food* menggunakan metode *Balanced Scorecard* berdasarkan keempat perspektifnya yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur kinerja suatu perusahaan dengan berdasarkan empat perspektif pada *Balanced Scorecard* yaitu aspek proses bisnis internal, finansial, pelanggan, dan juga pembelajaran serta pertumbuhan.
2. Menambah pengetahuan pembaca mengenai metode *Balance Scorecard*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah untuk memberikan gambaran mengenai penelitian secara umum. Secara garis besar sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan hal-hal mengenai latar belakang berdasarkan topik permasalahan yang sedang diteliti, kemudian terdapat rumusan masalah, selanjutnya batasan masalah penelitian agar penelitian tidak meluas diluar aspek batasan, lalu tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat kajian induktif dan kajian deduktif, di mana berisikan dasar teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang bermanfaat dalam memberikan pemahaman mengenai topik yang dipilih.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai objek penelitian, sumber data, tahapan-tahapan penelitian yaitu alur penelitian yang digunakan untuk proses penyelesaian penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini memuat data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut diolah menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan pembahasan mengenai hasil yang diperoleh dalam pengolahan data. Hasil tersebut dianalisis berdasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran membahas mengenai hasil yang sudah dianalisis secara singkat. Kemudian memberikan saran untuk penelitian, mencakup penelitian penulis dan penelitian-penelitian yang serupa.

Daftar Pustaka

Lampiran