

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan di dunia Industri bertumbuh pesat dan semakin kompleks yang merupakan tantangan bagi setiap perusahaan untuk tetap bertahan serta berkembang sesuai dengan kebutuhan yang semakin beragam dan menjadikan perusahaan tetap unggul dibandingkan perusahaan lainnya. Persaingan yang sangat ketat membuat beberapa hal yang perlu diperhatikan guna mendorong perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan proses bisnis yang dijalankan dari segi internal dan eksternal.

Kendala dari luar dapat terjadi seperti adanya persaingan, situasi politik, juga kemajuan teknologi serta keadaan ekonomi dunia yang sedang mengalami kekacauan yang dapat mempengaruhi perusahaan, sedangkan kendala yang timbul dari dalam perusahaan itu sendiri, seperti masalah modal, sumber daya manusia dan hal lain yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan pada umumnya adalah memperoleh sebesar-besarnya atau setidaknya mempertahankannya kelangsungan hidupnya melalui aktivitas usahanya. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus melakukan perbaikan-perbaikan serta perubahan signifikan dalam kegiatan operasional perusahaannya sehingga perusahaan tersebut dapat mengikuti perkembangan dan pertumbuhan industri (Radhitya & Tin, 2011)

Sebagian besar perusahaan hanya mengukur kinerjanya dari *financial perspective*. Sistem pengukuran kinerja yang demikian sudah tidak memadai lagi bagi kebutuhan pengukuran kinerja saat ini, di mana lingkungan persaingan bergerak dengan cepat, sehingga tidak menginformasikan upaya-upaya apa yang harus diambil saat ini dan dimasa yang akan datang untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Singgih, et.al, 2001)

Balanced Scorecard (BSC) merupakan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan secara keseluruhan yang menjabarkan visi dan strategi perusahaan kedalam 4 *perspective*, yaitu *Financial perspective*, *Customer perspective*, *Internal Business Process perspective* dan *Learning and Growth perspective*. (Singgih, et.al, 2001). Hal ini menggambarkan bahwa setiap perusahaan harus mempunyai pengetahuan serta strategi usaha yang sesuai dengan jenis usaha yang dikelolanya agar perusahaan tersebut dapat dikendalikan dengan baik sehingga mampu bersaing pada pasar yang dimasukinya (Aulia & Andri, 2013).

Manajer perusahaan yang menerapkan metode *Balanced Scorecard* akan mampu mengukur bagaimana unit bisnis perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan tetap mempertimbangkan kepentingan-kepentingan masa yang akan datang. Perusahaan perlu memperhatikan aspek – aspek yang ada didalam *Balanced Scorecard*, yaitu aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran. Dari aspek yang ada pada metode *Balanced Scorecard* ini akan perusahaan dapat mengukur kinerja yang ada pada internal dan eksternal yang ada pada perusahaan. Metodologi BSC adalah pendekatan perencanaan strategis dengan tujuan penempatan yang memungkinkan karyawan memiliki garis pandang dan pemahaman bagaimana peran mereka memengaruhi rencana strategis organisasi (Koumpouros Y., 2012)

Rumah sakit pada saat ini dituntut harus memberikan pelayanan secara profesional dan memuaskan untuk memenuhi startegi dan target kinerja dari proses bisnis rumah sakit itu sendiri. Rumah sakit sendiri merupakan instansi yang difungsikan untuk melayani dan menyediakan sarana kesehatan untuk masyarakat. Sebelumnya tujuan utama dari instansi pelayanan kesehatan adalah untuk menarik lebih banyak pasien, namun sekarang lebih difokuskan mereduksi harga untuk memenuhi kebutuhan pasien (Walker & Dunn, 2006).

Rumah sakit sendiri tergolong lamban dalam mengembangkan dan kinerja formal dan sistem pengukuran produktifitas (Voelker et al. 2001).

Penelitian ini dilakukan di RSUD Bumiayu yang merupakan sebuah instansi pemerintah yang bergerak di bidang sektor publik dengan memberikan pelayanan jasa kesehatan. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Indonesia sendiri menetapkan RSUD Bumiayu dalam kelas D atau kelas terendah dalam klasifikasi pelayanan Rumah Sakit di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa RSUD Bumiayu hanya mampu memberikan pelayanan dan fasilitas medis dasar kepada pelanggan sehingga tingkat kepercayaan masyarakat dan tingkat mutu masih rendah. Sehingga RSUD Bumiayu membutuhkan strategi usaha yang tepat untuk mengembangkan usaha dan bertahan di dunia industri yang semakin bersaing. Perusahaan ini perlu menerapkan sistem yang lebih baik agar mencapai keseimbangan dari aspek – aspek yang diperlukan dalam hal kepuasan pelanggan. Pada kenyataannya RSUD Bumiayu masih menggunakan sistem manajemen tradisional, yaitu sistem manajemen yang hanya melihat pada perspektif keuangan saja. Sehingga, Rumah Sakit belum memperhatikan aspek-aspek lain yang nantinya mempengaruhi proses bisnis perusahaan tersebut dalam jangka panjang.

Berdasarkan kondisi dan permasalahan yang ada pada Rumah Sakit, maka diperlukan suatu metode yang mengukur berbagai aspek yang mempengaruhi proses bisnis pada RSUD Bumiayu, menurut El-Jardali et.al. (2011) salah satu metode pengukuran yang semakin banyak digunakan dan melaporkan kinerja sistem kesehatan adalah *balanced scorecard* (BSC) dimana metode tersebut tidak hanya mengukur kinerja perusahaan dari perspektif keuangan saja, melainkan pada perspektif bisnis internal, pelanggan dan karyawan, yang dapat menunjang kemajuan dari RSUD Bumiayu. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengukur kinerja di perusahaan tersebut dengan menggunakan instrument-instrumen yang terdapat di dalam *Balanced Scorecard*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja di RSUD Bumiayu dengan pendekatan

Balance Scorecard yang menganalisis empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah disusun agar tidak melebar dari tujuan penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini dilakukan selama 9 hari dimulai sejak tanggal 18 April 2019 sampai dengan 26 April 2019
2. Data yang digunakan yaitu data yang termasuk dalam empat perspektif pada *Balanced Scorecard* yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.
3. Penyebaran kuisioner dilakukan pada karyawan dan konsumen RSUD Bumiayu .
4. *Balanced Scorecard* hanya digunakan untuk mengetahui beberapa tingkat perspektif sebagai pengukuran kinerja perusahaan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kinerja di RSUD Bumiayu dengan pendekatan *Balanced Scorecard* yang menganalisis empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kinerja perusahaan dengan empat perspektif yang ada di *Balanced Scorecard* yaitu : keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Sebagai masukan bagi perusahaan dalam pemecahan suatu masalah yang ada di perusahaan tersebut.
3. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan para pembaca dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini adalah gambaran mengenai isi yang dibahas pada laporan Tugas Akhir ini, yang dimana dibagi menjadi enam pokok bahasan yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang kajian induktif dan kajian deduktif. Kajian deduktif berisikan dasar teori yang berfungsi sebagai materi yang dapat membantu memecahkan masalah ataupun sebagai informasi, pendukung serta untuk memberikan pemahaman akan permasalahan yang akan di teliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian yang akan digunakan di penelitian ini, teknik pengumpulan data, *flowchart* penelitian.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang data-data yang sudah diperoleh dan akan di olah menggunakan metode yang sudah ditentukan. Data yang diolah akan dianalisis juga dari hasil yang diperoleh.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang analisis dari hasil penelitian yang diperoleh dimana analisis itu menjawab pertanyaan dari rumusan masalah.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan ringkasan singkat mengenai hasil penelitian yang sudah dianalisis sedangkan pembahasan merupakan jawaban dari rumusan masalah. Saran berisikan tentang ide penulis untuk lebih mengembangkan penelitian yang serupa dari penelitian-penelitian sebelumnya agar menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN