

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi bisnis. Di dalam sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing pusat pertanggungjawaban yang dibandingkan dengan tolak ukur yang telah ditetapkan (Rumintjap, 2011).

*Balanced Scorecard* dikembangkan pada tahun 1993 oleh dua profesor Harvard Business School, Kaplan dan Norton, dan terus menerus disempurnakan sampai dengan hari ini, *Balanced Scorecard* merupakan sebuah teknik evaluasi dan pengendalian strategi. Dinamakan *Balanced Scorecard* karena keyakinan mengenai kebutuhan perusahaan untuk “menyeimbangkan” ukuran-ukuran finansial yang seringkali secara eksklusif digunakan dalam evaluasi dan pengendalian strategi dengan berbagai ukuran nonfinansial seperti kualitas produk dan layanan konsumen. Sebuah *Balanced Scorecard* yang efektif mencakup gabungan antara tujuan strategis dan tujuan keuangan yang dipilih secara cermat dan disesuaikan dengan bisnis yang dijalankan perusahaan. (Rangkuti, 2011).

Rangkuti menyatakan informasi yang harus diperhatikan oleh manajer senior terhadap keempat perspektif yang membentuk *Balanced Scorecard*, yaitu:

## BAB I PENDAHULUAN

1. Perspektif Keuangan, untuk menjawab pertanyaan : Bagaimana perusahaan dilihat oleh pemegang saham?
2. Perspektif Pelanggan, untuk menjawab pertanyaan : bagaimana pelanggan memahami produk dan pelayanan perusahaan?
3. Perspektif Proses Bisnis Internal, untuk menjawab pertanyaan : *value driver* apa saja yang dapat mendorong proses bisnis sehingga dapat diunggulkan?
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, untuk menjawab pertanyaan : apakah perusahaan dapat menghasilkan inovasi, perubahan, dan perbaikan?  
(Rangkuti, 2011)

Robert S. Kaplan dan David P. Norton yang dialihbahasakan oleh Peter R. Yosi Pasla dalam bukunya *Balance Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi* (2000) mendefinisikan *Balance Scorecard* sebagai berikut: “*Balance scorecard* menterjemahkan misi dan strategi ke dalam berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun ke dalam empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.” (Tandiontong dkk., 2011)

Menurut catatan Hernawan, ada dua contoh terkemuka yang paling menerapkan sistem *balanced scorecard* yakni Mobil Oil (sekarang Exxon Mobil) dan Cigna Insurance. Profitabilitas Exxon bergerak dari peringkat terakhir ke peringkat pertama dalam industrinya. Memang pada tahun 1993, Cigna Insurance merugi sebesar \$ 1 juta per hari. Namun, dalam waktu dua tahun, profitabilitas perusahaan ini menjadi yang tertinggi dalam industrinya. Kedua organisasi tersebut menghubungkan elemen-elemen signifikan dari kesuksesan mereka

## BAB I PENDAHULUAN

dengan sistem *balance scorecard*. (<http://www.marketing.co.id/berhasilnya-bisnis-dengan-sistem-balanced-scorecard/>)

Selain itu, situs *www.marketing.co.id* pada tanggal 12 Februari 2015, juga menyebutkan bahwa konsultan bisnis terkemuka di AS, Bain & Management, sejak tahun 1993 rutin mengadakan survei tahunan untuk mengetahui tingkat popularitas pemakaian bermacam alat analisis oleh perusahaan di berbagai belahan dunia. Dari survei yang melibatkan 1.208 manajer perusahaan sampel, disusun pemetaan dan pemeringkatan alat analisis. Hasilnya, lima alat analisis yang paling sering digunakan perusahaan di tahun 2013 berturut-turut adalah *Strategic Planning* (termasuk SWOT di dalamnya), *CRM*, *Employee Engagement*, *Benchmarking*, dan *Balanced Scorecards*. (<http://www.marketing.co.id/pilih-alat-analisis-bukan-tebak-tebak-buah-manggis/>)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik dan terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dan menuangkannya ke dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Metode *Balanced Scorecard* Terhadap Kinerja Perusahaan CV Matoa Elektrindo”**

### 1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dibahas di dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Balanced Scorecard* pada CV Matoa Elektrindo ?

## BAB I PENDAHULUAN

2. Bagaimana pengaruh penerapan *Balanced Scorecard* terhadap kinerja perusahaan pada CV Matoa Elektrindo ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Menurut identifikasi masalah di atas yang telah di uraikan maka dapat diketahui bahwa maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam mengenai *Balanced Scorecard* dan mengetahui dampaknya terhadap kinerja karyawan. Tujuan peneliti di uraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan *Balanced Scorecard* pada CV Matoa Elektrindo.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Balanced Scorecard* terhadap kinerja perusahaan pada CV Matoa Elektrindo.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dalam penulisan ini adalah :

1. Bagi akademis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan ekonomi akuntansi manajemen terutama dalam metode *Balanced Scorecard*.

2. Bagi operasional

Sebagai bahan masukan operasional untuk menentukan pengaruh dengan adanya metode *Balanced Scorecard* berdampak baik atau tidak.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan bahan referensi dan penambahan pengetahuan tentang ilmu akuntansi manajemen khususnya dalam metode *Balanced Scorecard*.