

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini begitu pesat. Banyak hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan dengan menggunakan teknologi yang ada. Adanya perkembangan teknologi ini telah mengakibatkan iklim persaingan bisnis semakin ketat. Hal ini mendorong kebutuhan akan informasi menjadi sesuatu yang penting, sehingga iklim persaingan bisnis yang ada berubah dari persaingan teknologi atau *industrial competition* menjadi persaingan informasi atau *information competition*. Persaingan informasi ini menjadi suatu hal yang penting hal ini dikarenakan dengan adanya informasi yang dihasilkan untuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan akan diperoleh data dan gambaran aktivitas yang telah dilakukan sehingga berdasarkan informasi tersebut akan diambil suatu keputusan yang mempengaruhi kehidupan dan aktivitas perusahaan secara keseluruhan di masa yang akan datang. Suatu keputusan yang baik dapat diambil atas dasar informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu. Disamping pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang dimiliki oleh perusahaan masih banyak manajer-manajer perusahaan yang menjalankan usaha dengan sistem dan manajemen yang seakan-akan berorientasi pada masa yang lalu (*backward*) dan belum berorientasi pada masa depan (*forward*). Sistem yang lebih menitikberatkan pada aspek keterukuran objek yang menimbulkan biaya ini

tampak dari adanya pengambilan keputusan yang berdasarkan pada informasi-informasi yang dibuat berdasarkan laporan-laporan historis secara periodik. Sistem manajemen yang dilaksanakan banyak perusahaan sekarang ini memfokuskan pada kinerja keuangan yang diukur secara periodik dimana indikator-indikator yang terpenting adalah biaya-biaya yang dikeluarkan

Memasuki era globalisasi perusahaan perlu memfokuskan strategi perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian dan pengendalian sehingga siap dengan daya saing ditingkat global. Di dalam era tersebut, para konsumen bebas memilih institusi mana yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan profesional, sehingga strategi dan kinerja perusahaan pun harus berorientasi pada keinginan mahasiswa. Pengukuran kinerja dari aspek keuangan mudah dimanipulasi sesuai dengan kepentingan manajemen sehingga hasil pengukuran kinerja tradisional semacam ini kurang tepat jika diterapkan dalam perusahaan di bidang pendidikan, karena tujuan utama dari lembaga pendidikan adalah memberikan layanan jasa yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Selain itu dengan pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan faktor keuangan saja mengakibatkan banyak potensial sumber daya manusia yang tidak dapat diukur.

Pengukuran kinerja pada perusahaan memerlukan sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya mengukur aspek keuangan tetapi juga mempertimbangkan aspek non keuangan. Kaplan dan Norton, pada tahun 1996 telah memperkenalkan suatu metode pengukuran kinerja yang menyeimbangkan aspek keuangan dan non keuangan yang secara umum disebut *Balanced scorecard* (Mulyadi, 2009:10). *Balanced scorecard* adalah kumpulan ukuran kinerja yang terintegrasi dengan mencakup empat perspektif: perspektif keuangan, perspektif

pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

*Balanced scorecard* menyediakan tujuan-tujuan strategis organisasi dalam seperangkat tolak ukur kinerja yang saling berhubungan. *Balanced scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja melainkan juga kinerja non keuangan. Aspek non keuangan mendapat perhatian yang cukup serius karena pada dasarnya meningkatkan keuangan bersumber dari aspek non keuangan, sehingga apabila perusahaan melakukan pelipatgandaan kinerja maka fokus perhatian perusahaan akan ditujukan kepada peningkatan kinerja non keuangan. Rangkuti (2011:205) menyatakan informasi yang harus diperhatikan oleh manajer senior terhadap keempat perspektif yang membentuk *balanced scorecard*, yaitu:

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: 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?

Keberadaan banyaknya perguruan tinggi yang dikenal secara nasional dan internasional, penelitian ini akan dilakukan di salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia yang mampu bersaing dalam bidang pendidikan dengan adanya

sarana dan prasarana yang lengkap yang sangat menunjang iklim pendidikan dan selalu berupaya untuk memberikan pendidikan, pengajaran dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar dapat menciptakan kehidupan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka tulisan ini bertujuan untuk menganalisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Ukur Kinerja di Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta di Bandung.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian di atas, berikut diuraikan pertanyaan pokok yang akan dicari jawabannya melalui penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mengukur kinerja dan melakukan evaluasi terhadap kinerja pada empat perspektif yaitu *finansial*, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran & pertumbuhan?
2. Bagaimana mengimplementasikan kerangka kerja yang tepat dalam pengukuran kinerja dengan *balanced scorecard*?
3. Bagaimana menghasilkan *company scorecard* sebagai hasil akhir proses pengukuran kinerja dengan *balanced scorecard*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan mengacu pada perumusan masalah, yaitu:

1. Mengimplementasikan metoda *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja di salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung

2. Menerapkan kerangka kerja yang memudahkan implementasi pengukuran kinerja dengan *balanced scorecard*.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan penelitian berupa kegunaan praktik dan teoritis.

##### 1. Manfaat Praktis

- Bagi Investor,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu investor dalam melakukan pemilihan perusahaan terutama yang bergerak dalam bidang pendidikan berdasarkan pengukuran *balanced scorecard* yang diterapkan perusahaan yang berdampak pada kinerja manajerial yang merupakan sebagai bahan pertimbangan tambahan dalam mengambil keputusan investasi agar memperoleh *return* yang optimal dengan mengetahui faktor mana yang lebih berpengaruh sehingga dapat memprediksi kepada perusahaan mana investor dan calon investor akan menginvestasikan uangnya.

- Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi perusahaan dalam menjalankan strategi bisnis. Terutama dalam pengukuran *balanced scorecard* sebagai tolak ukur untuk dapat meningkatkan kinerja manajerial sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

##### 2. Manfaat Teoritis

- Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pada akademik untuk mengembangkan strategi bisnis perusahaan yang berfokus pada pengukuran *balance scorecard* sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kinerja manajerial perusahaan.

- Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi maupun referensi acuan mengenai pengukuran *balanced scorecard* dalam meningkatkan kinerja manajerial perusahaan.

