

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengukuran kinerja perusahaan secara tradisional yang hanya mengandalkan kinerja keuangan memiliki banyak kelemahan. Kelemahan yang utama adalah ketidakmampuan kinerja keuangan untuk mengukur kinerja aktiva-aktiva tidak berwujud dan aktiva-aktiva intelektual perusahaan yang berupa sumber daya manusia. Selain itu, karena berfokus pada kinerja keuangan, perusahaan hanya berorientasi pada keuntungan jangka pendek, sehingga cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Salah satu alat ukur yang dapat dipergunakan untuk mengatasi kelemahan tersebut dan mengukur kinerja perusahaan secara lebih komprehensif adalah *Balanced Scorecard* (BSC). *Balanced scorecard* adalah suatu konsep pengukuran kinerja bisnis yang diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan (Guru Besar Akuntansi di Harvard Business School) dan David P. Norton (Presiden dari Renaissance Solutions, Inc.). Konsep ini menyeimbangkan pengukuran atas kinerja sebuah organisasi bisnis yang selama ini dianggap terlalu condong pada kinerja keuangan.

Secara umum, terdapat empat macam kinerja bisnis yang diukur dalam *balanced scorecard*, yaitu:

1. Perspektif keuangan (*financial perspective*)

2. Perspektif pelanggan/konsumen (*customer perspective*)
3. Perspektif proses bisnis internal (*intenal business process perspective*)
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*)

Konsep pengukuran kinerja *balanced scorecard* memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang *komprehensif*, karena selain mempertimbangkan kinerja finansial, juga mempertimbangkan pula kinerja-kinerja non finansial. Selain itu *balanced scorecard* tidak hanya mengukur aktivitas akhir (*out come*) tetapi juga aktivitas-aktivitas penentu hasil akhir (*driver*). *Balanced scorecard* dapat diterapkan pada organisasi bisnis yang menghasilkan produk maupun jasa.

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai objek adalah organisasi jasa yang bergerak dalam bidang keuangan, yaitu bank. Sesuai dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan undang-undang tersebut, lembaga keuangan bank dibedakan menjadi dua yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Adapun kegiatan bank di Indonesia terutama kegiatan Bank Umum adalah menghimpun dana dari masyarakat (*funding*), menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*), serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*).

PT Bank Panin Cabang Bandung merupakan salah satu bank swasta yang mempunyai visi yaitu menjadi "Bank Nasional" dalam Arsitektur Perbankan Indonesia

di masa datang. Konsep *balanced scorecard* membantu memberikan rerangka *komprehensif* untuk menerjemahkan visi ke dalam sasaran-sasaran strategik. Berdasarkan pada sistem pengukuran kinerja *balanced scorecard* ini, Kaplan juga mengungkapkan pentingnya melihat aspek-aspek di luar aspek keuangan dalam rangka mencapai keseimbangan dalam pengukuran kinerja.

Chiung-Ju Liang, seorang profesor dari National Taiwan University of Science and Technology, bersama dengan Wen-Hung Wang telah melakukan sebuah riset penelitian di sebuah bank dengan menggunakan BSC sebagai alat ukurnya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perspektif pelanggan berdampak positif terhadap perspektif keuangan bank. Nørreklit (2000) dan Brignall (2000) pun telah melakukan penelitian di beberapa perusahaan Skandinavia dan memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan sebab akibat di dalam perspektif BSC. Selain itu, penelitian ini juga telah dilakukan di Indonesia. Di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yeni Absah. Ia meneliti hubungan sebab akibat dalam perspektif BSC di stasiun radio swasta Surabaya dan sekitarnya yang menunjukkan bahwa variabel-variabel perspektif proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangannya, *Return On Investment* (ROI). Penulis ingin melihat lebih lengkap hubungan sebab akibat antar perspektif yang lebih lengkap.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menduga adanya hubungan sebab akibat dalam keempat perspektif *Balance Scorecard* yang akan membantu perusahaan untuk mengukur kinerjanya. Penulis tertarik melakukan penelitian ini di Kantor cabang Bank Panin Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini akan meneliti hubungan sebab akibat di antara keempat perspektif Balance Scorecard di kantor cabang – kantor cabang utama Bank Panin di Bandung.

Rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempengaruhi perspektif proses bisnis internal?
2. Apakah perspektif proses bisnis internal mempengaruhi perspektif pelanggan?
3. Apakah perspektif pelanggan mempengaruhi perspektif keuangan?
4. Apakah perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan mempengaruhi perspektif pelanggan?
5. Apakah perspektif proses bisnis internal mempengaruhi perspektif keuangan?
6. Apakah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempengaruhi perspektif keuangan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Sebab Akibat Antar Perspektif Balance Scorecard Pada Kantor Cabang Utama Bank Panin Bandung.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap perspektif proses bisnis internal.

2. Untuk menganalisis pengaruh perspektif proses bisnis internal terhadap perspektif pelanggan.
3. Untuk menganalisis pengaruh perspektif pelanggan terhadap perspektif keuangan.
4. Untuk menganalisis pengaruh perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempengaruhi perspektif pelanggan.
5. Untuk menganalisis pengaruh perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap perspektif keuangan.
6. Untuk menganalisis pengaruh perspektif proses bisnis internal terhadap perspektif keuangan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap agar hasil dari penelitian yang akan dilakukan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi penulis
 - Untuk menambah wawasan tentang sistem pengendalian manajemen, khususnya dalam analisis *balance scorecard*.
 - Untuk dapat mengetahui bagaimana hubungan sebab akibat antar perspektif *balance scorecard* dengan penelitian yang penulis lakukan.
2. Bagi PT Bank Panin Cabang Bandung

Hasil-hasil analisis yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja yang telah ada, sehingga akan dapat mendorong perusahaan ke arah tercapainya keunggulan bersaing di masa kini dan akan datang, serta akan membawa perusahaan ke arah yang lebih baik.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi serta studi perbandingan bagi rekan mahasiswa lain yang mengadakan penelitian yang sama.

4. Bagi pembaca dan masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya pihak-pihak yang berkepentingan dengan bidang ini.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis yang bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian sebenarnya yang tampak nyata dalam perusahaan dengan cara mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisis data sehingga diperoleh gambaran yang jelas atas objek yang diteliti, agar dapat diambil suatu kesimpulan.

Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Yaitu dengan mengadakan penelitian langsung ke perusahaan yang dipilih sebagai objek penelitian dengan cara meminta data informasi yang diperlukan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis dengan cara-cara sebagai berikut:

a) Wawancara atau *Interview*

Yaitu dengan cara mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan data dan keterangan yang diperlukan.

b) Observasi ke Lapangan

Yaitu dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.

c) Kuesioner

Yaitu penulis menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data tentang kinerja dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan dan motivasi serta keselarasan karyawan.

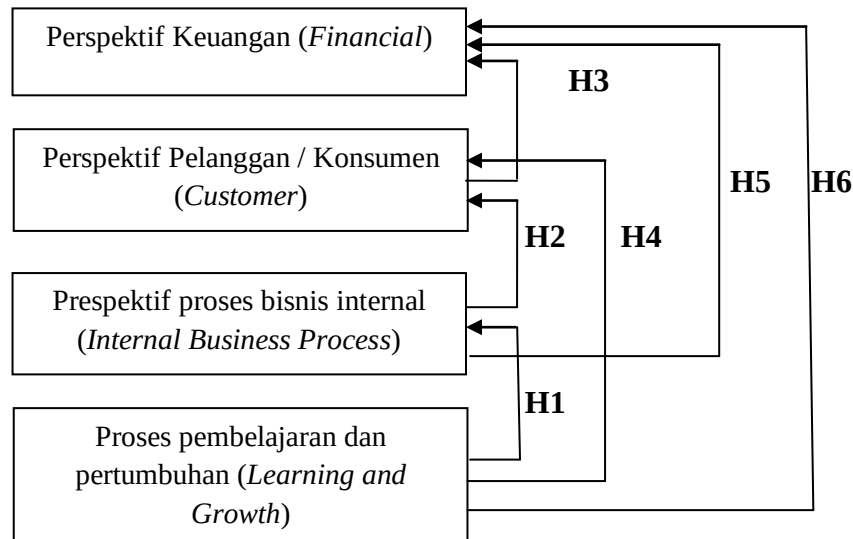
2. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca literatur-literatur baik melalui buku-buku teks maupun catatan-catatan lain di dalam perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang penulis teliti. Data dari hasil penelitian perpustakaan akan dijadikan sebagai landasan teori yang dipakai dalam skripsi ini.

1.6 Gambar Model penelitian

Gambar 1.1

Gambar Model Penelitian



Penjelasan :

- H 1 : Perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan (*Learning and Growth*) berpengaruh terhadap perspektif proses bisnis internal (*Internal Business Process*).
- H 2 : Perspektif proses bisnis internal (*Internal Business Process*) berpengaruh terhadap perspektif pelanggan / konsumen (*Customer*).
- H 3 : Perspektif Pelanggan / Konsumen (*Customer*) berpengaruh terhadap perspektif keuangan (*Financial*).
- H 4 : Perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan (*Learning and Growth*) berpengaruh terhadap perspektif pelanggan / konsumen (*Customer*).

H 5 : Perspektif proses bisnis internal (*Internal Business Process*) berpengaruh terhadap perspektif keuangan (*Financial*).

H 6 : Perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan (*Learning and Growth*) berpengaruh terhadap perspektif keuangan (*Financial*).

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Panin yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman, Bandung. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Oktober 2010 sampai dengan selesai.