

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam persaingan dunia usaha yang semakin ketat pada saat ini sering terjadi perubahan-perubahan yang berdampak besar bagi lingkungan bisnis perusahaan. Setiap perusahaan semakin memantapkan daya saingnya agar kinerja bisnisnya lebih menjamin masa depan pertumbuhannya. Untuk dapat bertahan hidup dalam lingkungan bisnis yang telah berubah ini, manajemen perusahaan dituntut untuk terus berusaha meningkatkan kinerja perusahaan. Peningkatan kinerja dalam hal ini yaitu bagaimana cara perusahaan menyempurnakan sistem pengukuran kinerja dalam hal persaingan, produksi, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan konsumen dan perusahaan dengan perusahaan lain.

Selama ini yang umum digunakan dalam perusahaan adalah sistem pengukuran kinerja yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Sistem pengukuran kinerja yang seperti itu sudah tidak mendukung lagi untuk pengukuran kinerja saat ini, dimana 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. Perusahaan cenderung berorientasi hanya pada keuntungan jangka pendek dan mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Padahal untuk meningkatkan daya saing perusahaan dalam jangka panjang, pengukuran kinerja keuangan saja tidak cukup karena pengukuran kinerja keuangan hanya melihat kinerja dari sudut pandang keuangan, sehingga mengabaikan sudut pandang lain yang juga tidak kalah pentingnya, seperti contoh kepuasan pelanggan.

Menurut Niven (2007:19), *Balanced Scorecard* berasal dari sistem pengukuran menjadi sistem manajemen strategis kemudian menjadi alat komunikasi yang kuat dalam menjelaskan dan menyampaikan strategi. *Balanced Scorecard*

digunakan untuk menyeimbangkan usaha dan perhatian eksekutif ke dalam kinerja keuangan dan juga non keuangan, serta kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang. Menurut Sumarsan (2011:220), “ *Balanced Scorecard* tidak hanya merupakan rerangka kerja yang menyediakan pengukuran kinerja, tetapi juga membantu perencana untuk mengidentifikasi apa yang harus dilakukan dan diukur.”

Dalam persaingan usaha yang sangat ketat ini, tidak ada lagi pilihan selain meningkatkan kemampuan bersaing dalam jaringan pasar global. Oleh karena itu dengan adanya pengembangan strategi perusahaan dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* akan membantu perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja secara akurat yaitu dengan memperhitungkan aspek keuangan maupun aspek non keuangan agar mampu mengoptimalkan pertumbuhan dan peningkatan kinerja usahanya.

PT Sinar Galesong Prima merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan otomotif yaitu kendaraan roda empat dan suku cadang asli Suzuki. Selain menjual kendaraan, perusahaan ini juga bergerak dalam bidang jasa dengan melakukan usaha-usaha perbengkelan (*service station*) dan pemeliharaan kendaraan bermotor.

Selama ini PT Sinar Galesong Prima belum menggunakan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja keuangan maupun non keuangan yang ada pada perusahaan. Selama ini pula PT Sinar Galesong Prima hanya mengukur kinerja perusahaan melalui perspektif keuangan yaitu hanya melihat rentabilitas perusahaan, dan mengabaikan aspek-aspek non keuangan lainnya. Aspek-aspek non keuangan yang dimaksud adalah, perspektif pelanggan, dimana kepuasan pelanggan sangatlah berperan penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan, perhatian perusahaan terhadap pelanggan dapat menjadi nilai tambah bagi perusahaan. Dalam perspektif bisnis internal, perusahaan harus mampu berinovasi, menciptakan kendaraan-kendaraan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, selain dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, juga harus mampu bersaing dengan dealer-dealer kendaraan lainnya, selain itu penyerahan produk kepada pelanggan yang masih kurang diperhatikan, kadang penyerahan produk yang terlalu lama dapat membuat pelanggan jenuh dan berpaling kepada dealer kendaraan yang lain. perspektif pertumbuhan dan

pembelajaran, dalam perspektif ini lebih memfokuskan pada karyawan, sistem dan teknologi perusahaan, seperti tingkat kepuasan karyawan yang diukur dari gaji, ada beberapa karyawan yang resign akibat kebijakan perusahaan yang menurunkan gaji karyawannya, pemberian bonus/insentif bagi karyawan yang melakukan pekerjaan melebihi dari jam kerja. Kesenjangan-kesenjangan dalam aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran dapat dideteksi dengan menggunakan *balanced scorecard*. Kesenjangan yang dimaksud adalah berhubungan dengan perspektif proses bisnis internal yaitu penyerahan produk yang tidak tepat waktu, dan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah kurangnya motivasi kepada karyawan dalam hal ini pemberian bonus/insentif bagi karyawan yang melakukan pekerjaan melebihi dari jam kerja yang seharusnya.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk mengungkapkan kinerja perusahaan menggunakan *Balanced Scorecard* dengan meneliti kinerja keuangan maupun non keuangan PT Sinar Galesong Prima dengan mengangkat judul **“Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada PT Sinar Galesong Prima Manado”**

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian penulis mengenai latar belakang di atas, rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Bagaimana kinerja Perusahaan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* pada PT Sinar Galesong Prima Manado?

1.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui kinerja perusahaan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* Pada PT Sinar Galesong Prima Manado.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi manajemen perusahaan, dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja keuangan maupun non keuangan perusahaan.
2. Bagi Penulis, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi dalam melakukan penelitian yang sama.
3. Bagi Politeknik Negeri Manado, dapat menambah wawasan pengetahuan dan referensi dalam melakukan penelitian yang sama.