

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang sangat berpengaruh pada kegiatan perekonomian membuat setiap perusahaan melakukan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kemampuannya agar dapat bersaing di pasaran dan dapat memenangkan kompetisi dengan pesaingnya. Oleh karena itulah diperlukan penerapan visi, misi dan strategi secara tepat oleh perusahaan agar dapat terus menjalankan usahanya (*continuous improvement*) dan dapat bertahan hidup (*going concern*).

Keadaan perekonomian yang selalu berubah membuat perusahaan merubah produksi yang awalnya hanya didominasi oleh keinginan produsen, sekarang menjadi lebih didominasi oleh keinginan konsumen (*customer take charge*). Dengan adanya perubahan itulah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dinilai sangat berperan besar dalam meningkatkan penjualan (pendapatan), tentunya dengan tidak mengabaikan kualitas produk.

Dengan adanya pergeseran dominasi usaha, maka kinerja dapat dijadikan sebagai tolok ukur (*performance measure*) yang memegang peran sangat penting, karena hal ini tidak saja berkaitan dengan penentuan keberhasilan, akan tetapi menjadi ukuran apakah strategi yang digunakan berjalan baik atau tidak. Dengan pandangan seperti ini diyakini bahwa hasil bukanlah sesuatu yang didapat begitu saja akan tetapi melalui satu rancangan strategi.

Pengukuran kinerja yang mengarah pada segi finansialnya saja, menurut paham tradisional dinilai kurang menyeluruh dalam pengukurannya dibandingkan dengan cara yang lebih modern menurut paham kontemporer yang mencakup

seluruh aspek baik dari segi finansial maupun non finansial. Sistem pengukuran tersebut identik dengan konsep yang dikemukakan oleh ahli manajemen Robert S. Kaplan dan David P. Norton dalam *Balanced Scorecard*, yang menjabarkan visi, misi dan strategi perusahaan menjadi empat perspektif yang berbeda, yaitu perspektif keuangan (*financial perspective*), perspektif pelanggan (*customer perspective*), perspektif proses usaha internal (*internal business process perspective*) dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth (infrastructure) perspective*).

Sistem pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* mendorong perusahaan untuk dapat menilai sendiri kemampuannya dalam mencapai tujuannya. Hal tersebut juga dapat menjadikan suatu peluang bagi perusahaan pengembang properti sebagai layaknya perusahaan jasa yang mampu memberikan kinerja terbaiknya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Adanya beberapa masalah yang terjadi akibat adanya pelayanan yang kurang memadai yaitu karena cara kerja yang lamban, birokrasi yang berbelit-belit serta aktivitas yang tidak bernilai tambah yang sering dilakukan oleh pihak manajemen pengembang membuat pembeli merasa dirugikan. Aktivitas seperti itulah yang seharusnya dihilangkan, karena dengan meningkatnya kebutuhan akan tempat tinggal membuat semakin banyak pengembang yang bermunculan dengan berbagai macam pelayanan serta fasilitas infrastruktur yang semakin memanjakan penghuni, sehingga pembeli dapat menentukan pilihannya secara bebas sesuai dengan kemampuan masing-masing dan berbagai jenis infrastruktur yang diinginkannya.

Oleh karena itulah untuk mencapai kinerja yang lebih efektif dan efisien serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat meminimalisir bahkan menghilangkan beberapa permasalahan yang timbul akibat digunakannya sistem kinerja yang hanya berdasarkan atas laporan

keuangan saja, maka dibutuhkan adanya penerapan sistem kinerja manajemen perusahaan yang lebih baik sesuai dengan paham kontemporer seperti layaknya yang ditawarkan pada konsep *Balanced Scorecard*, agar dapat terwujud segala tujuan yang hendak dicapai.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka diharapkan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* dapat membantu menjawab permasalahan yang sedang terjadi pada perusahaan, yaitu bagaimanakah penerapan *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja pada perusahaan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah dengan adanya penerapan *Balanced Scorecard* sebagai metode pengukuran kinerja manajemen yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya dan bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja manajemen perusahaan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### **1. Aspek Akademis**

Merupakan aplikasi dari ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah khususnya tentang konsep *Balanced Scorecard* agar dapat menambah pengalaman dalam penerapannya dan meningkatkan kematangan dalam berpikir.

#### **2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hendaknya penelitian ini dijadikan suatu masukan dan sumber referensi positif yang dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan dapat berguna untuk penelitian selanjutnya.

#### **3. Aspek Praktis**

- a. Memberikan informasi yang akurat mengenai kinerja yang telah dicapai oleh perusahaan dengan diterapkannya *Balanced Scorecard*.
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk dapat lebih meningkatkan kinerja perusahaan agar lebih efektif dan efisien.