

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini dapat dilihat bahwa persaingan yang sangat ketat dan pesat, apalagi proses globalisasi yang melanda negara-negara didunia menyebabkan perusahaan memerlukan manajemen strategi baru yang dapat diajukan untuk membangun masa depan perusahaan. Setiap perusahaan berlomba-lomba memenangkan persaingan, contohnya pada kafe minuman. Hal ini diperlukan untuk sebuah sistem pengukuran kinerja yang tepat agar dapat membantu usaha dalam menginformasikan tingkat pertumbuhan perusahaan dalam mencapai visi dan misinya, serta melihat sejauh mana perkembangan yang ada diperusahaan tersebut. Dengan semakin meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen, usaha-usaha yang dilakukan pada akhirnya diarahkan untuk menawarkan produk terbaik kepada konsumen.

Kota Yogyakarta dikenal sebagai kota pusat kerajinan, kesenian, dan kuliner. Berbagai macam jenis kerajinan, kesenian, dan kuliner terdapat di kota Yogyakarta. Banyaknya perusahaan minuman di Yogyakarta menyebabkan terjadinya persaingan ketat diantara mereka yang secara umum menawarkan menu serupa. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi kafe minuman yaitu Fla-Fla *Milkshakes* agar mampu bertahan dan berkembang menghadapi persaingan tersebut. Oleh sebab itu, Fla-Fla *Milkshakes* perlu melakukan pengukuran kinerja keseluruhan (finansial dan non-finansial) sebagai upaya pemantauan performanya. Dengan menggunakan konsep *Balance Scorecard*, diharapkan dapat membantu perusahaan untuk membantu perbaikan dengan sasaran strategi dalam kaitannya menjual produk yang ditawarkan pada Fla-Fla *Milkshakes*. Persaingan yang semakin ketat juga harus diimbangi dengan manajemen yang baik agar perusahaan bisa mempertahankan kesuksesan walaupun persaingan kafe dikota Yogyakarta semakin banyak.

Untuk meminimalisasi adanya kegagalan dalam implementasi rencana-rencana bisnis strategi, membutuhkan evaluasi terhadap keputusan-keputusan strategi. Evaluasi strategi adalah tahap akhir dalam manajemen strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan hari ini bukan merupakan jaminan keberhasilan dimasa depan (David,2001). Pengukuran kinerja perusahaan juga merupakan salah satu yang dapat digunakan dalam menilai keberhasilan perusahaan dan cara yang dapat digunakan untuk mengkomunikasikan rencana-rencana harus kepada karyawan sebagai pelaksana rencana bisnis strategi perusahaan. Mengukur kinerja digunakan untuk mengetahui keberhasilan perusahaan, untuk memberikan masukan, dan memantau kinerja terhadap pencapaian yang ingin dicapai guna untuk peningkatan tujuan.

Salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk menilai kinerja yaitu konsep *Balanced Scorecard*. Perlunya kafe minuman dalam mengukur suatu kinerja usahanya merupakan sebuah proses yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur dari suatu operasional kinerjanya dalam membuat proses kafe tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. *Balanced Scorecard* juga untuk melengkapi pengukuran kinerja keuangan dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era daya saing. Konsep ini memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria tersebut sebenarnya merupakan penjabaran dari apa yang menjadi misi dan strategi perusahaan dalam jangka panjang, yang digolongkan menjadi empat perspektif yang berbeda yaitu: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan pembelajaran (Kaplan, 1996).

Balance Scorecard digunakan untuk menyeimbangkan usaha dan perhatian eksekutif ke kinerja keuangan dan non keuangan, serta kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang. Keberhasilan ini disadari sebagai akibat dari penggunaan ukuran kinerja *Balance Scorecard* yang komprehensif. Dengan menambahkan ukuran kinerja non keuangan, seperti kepuasan pelanggan, produktivitas dan *cost effectiveness* proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan, eksekutif dipacu untuk memperhatikan dan melaksanakan usaha-usaha yang merupakan pemacu sesungguhnya untuk mewujudkan kinerja keuangan (Mulyadi, 2001). *Balance Scorecard* menggambarkan adanya keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang, antara ukuran keuangan dan non keuangan. Dengan *Balance Scorecard*, tujuan suatu unit perusahaan tidak hanya dinyatakan dalam suatu ukuran keuangan saja, melainkan dijabarkan lebih lanjut kedalam pengukuran bagaimana unit perusahaan tersebut menciptakan

nilai terhadap pelanggan yang ada sekarang, dan masa datang dan bagaimana unit usaha tersebut harus meningkatkan kemampuan internalnya termasuk investasi pada manusia, sistem, dan prosedur yang dibutuhkan untuk memperoleh kinerja yang lebih baik dimasa mendatang.

Berdasarkan alasan tersebut maka penelitian ini diarahkan untuk menguji dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* untuk menghasilkan suatu pendekatan untuk meningkatkan kinerja UKM, melalui efisiensi dari proses pengembangan Fla–Fla *Milkshakes* dengan daya saing, perkembangan yang ada dengan konsumen, dapat meningkatkan keuangan. Keunggulan penerapan *Balanced Scorecard* adalah untuk dapat memberikan ukuran yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk diteliti sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan dengan menggunakan konsep *Balance Scorecard*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan tersebut yaitu :

1. Bagaimana kinerja perusahaan bila diukur dengan metode *Balanced Scorecard* pada Perusahaan Fla–Fla *Milkshakes* ?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan kepada Perusahaan Fla–Fla *Milkshakes* untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan berdasarkan metode *Balanced Scorecard* ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun pembatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian penilaian performansi kinerja dilakukan di Perusahaan Fla–Fla *Milkshakes*.
2. Metode pengujian performansi kinerja yang digunakan dalam penelitian adalah metode *Balanced Scorecard*.
3. Data yang digunakan dalam perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah data yang diperoleh di Perusahaan Fla–Fla *Milkshakes*.

4. Tahun penelitian dalam pengkajian persepektif keuangan masih terbatas pada tiga tahun yang dihitung mulai dari tahun 2013 sampai tahun 2015.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian penilaian kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard* ini adalah:

1. Mengukur kinerja perusahaan berdasarkan metode *Balanced Scorecard* di Perusahaan Fla–Fla *Milkshakes*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan performansi kinerja perusahaan di Fla–Fla *Milkshakes*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan beberapa teori tentang pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode pendekatan *Balanced Scorecard* serta dapat mendapatkan pengalaman tentang cara-cara pengumpulan data, pengolahan data, dan penarikan kesimpulan dari masalah yang terjadi di Fla-Fla *Milkshakes*.

2. Bagi Perusahaan

Untuk mendapatkan masukan informasi tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* serta memberikan manfaat dalam menetapkan pengukuran kinerja yang lebih komprehensif.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berkenan mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*..

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini disusun secara sistematis kedalam beberapa bab, dan masing-masing bab akan diuraikan sebagaimana berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dari topik masalah yang digunakan dalam penelitian

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisi mengenai konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian mengenai rancangan penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, dan alur penelitian

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada sub bab ini berisi mengenai data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Pada sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang ditulis pada sub bab V yaitu pembahasan hasil.

BAB V PEMBAHASAN

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisi yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian selanjutnya.

