

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan akan selalu berusaha mencapai tujuan yang telah ditentukan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi, sarana dan prasarana yang tersedia tetapi juga tergantung pada aspek sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Aspek sumber daya manusia atau karyawan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam perusahaan.

Sebagai salah satu faktor penting, perusahaan harus dapat membuat para karyawannya merasa betah berada di perusahaan. Pada dasarnya apa yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawannya akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Kinerja merupakan dukungan untuk mencapai tujuan perusahaan karena keberhasilan sebuah perusahaan sangat bergantung dari baik dan buruknya kinerja karyawan di perusahaan tersebut, di mana setiap karyawan merupakan motor bagi berjalannya sebuah perusahaan.

Agar sukses setiap perusahaan, harus menginvestasikan dan mengelola aset intelektual mereka. Hal ini disebabkan karena aset intelektual memungkinkan perusahaan untuk:

- a. Membangun hubungan baik dengan konsumen yang akan memelihara kesetiaan dari konsumen yang ada dan memungkinkan segmen konsumen dan area pasar yang baru dapat dilayani dengan efektif dan efisien.
- b. Memperkenalkan produk dan jasa inovatif yang diinginkan oleh target segmen konsumen.
- c. Memproduksi produk dan jasa yang berkualitas tinggi pada tingkat biaya yang rendah dan dengan waktu tunggu yang singkat.
- d. Mengerahkan kemampuan dan motivasi karyawan untuk melakukan peningkatan secara terus menerus dalam kapabilitas proses, kualitas, dan waktu respon.

PT Federal International Finance merupakan perusahaan pengelola jasa dan pembiayaan sepeda motor dan elektronik. Di dalam perusahaan terdapat banyak aktivitas yang diselenggarakan oleh petugas berbagai jenis profesi seperti, *marketing executive, staff survey, dealer costomer service, credit analist, credit order clerk, staff finance, staff acounting, teller, desk call, A/R oficer, remedial oficer*. Untuk dapat menjalankan fungsinya, diperlukan suatu sistem manajemen menyeluruh yang dimulai dari proses perencanaan strategik, baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Suatu strategik dapat disebut baik apabila perencanaan tersebut dapat ditindak lanjuti secara praktis kedalam program-program operasional yang berorientasi kepada *economic – equity – quality*. Artinya perusahaan PT FIFGROUP dikelola secara efektif dan efisien melayani masyarakat yang berkualitas. PT FIFGROUP perlu memfokuskan strategi

perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian dan pengendalian sehingga siap bersaing dengan perusahaan pembiayaan lain. Di dalam perkembangan zaman tersebut, para konsumen bebas memilih perusahaan pembiayaan yang mampu memberikan pelayanan memuaskan, sehingga strategi dan kinerja perusahaan pun harus berorientasi pada keinginan pelanggan tersebut. Untuk itu diterapkan *balance scorecard* yang diharapkan menjawab tuntutan dan tantangan zaman.

Dalam hal ini, kesuksesan perusahaan tidak dapat dimotivasi atau diukur dalam jangka pendek dengan model akuntansi keuangan tradisional saja. *Balanced scorecard* merupakan kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan ukuran yang diperoleh dari strategi. Dengan tetap mempertahankan ukuran keuangan dari *performance* sebelumnya, *balanced scorecard* memperkenalkan driver tambahan yang meliputi konsumen, proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

*Balanced scorecard* lebih dari sekedar sistem pengukuran. FIFGROUP dapat menggunakan *balanced scorecard* sebagai dasar untuk mengatur kerangka kerja untuk proses manajemen mereka. Perusahaan dapat membangun *balanced scorecard* mula-mula dengan tujuan yang terbatas, misalnya untuk mendapatkan klarifikasi, konsensus, dan fokus terhadap strategi mereka, lalu mengkomunikasikan strategi tersebut kepada seluruh anggota perusahaan.

Dengan kata lain, *balanced scorecard* mendidik manajemen dan organisasi pada umumnya untuk memandang perusahaan dari empat perspektif: keuangan, pelanggan, pembelajaran dan pertumbuhan, serta bisnis internal, yang menghubungkan pengendalian operasional jangka pendek ke dalam visi dan strategi bisnis jangka panjang.

Kekuatan sebenarnya *balanced scorecard* terjadi saat mentransform sistem pengukuran menjadi sistem manajemen. Dengan kata lain *balanced scorecard* dapat digunakan untuk:

1. Mengklasifikasi dan mendapatkan konsensus (persetujuan) mengenai strategi.
2. Mengkomunikasikan strategi pada anggota perusahaan.
3. Menjelaskan tujuan tiap departemen dan individu terhadap strategi.
4. Menghubungkan tujuan strategis dengan target jangka panjang dan anggaran tahunan.
5. Mengidentifikasi dan menjelaskan inisiatif strategis.
6. Melakukan peninjauan strategis secara berkala dan sistematis.
7. Memperoleh umpan balik untuk mempelajari dan mengembangkan strategi.

Berdasarkan kelebihan yang dimiliki *balanced scorecard*, maka penulis tertarik untuk mengukur kinerja suatu perusahaan dengan menggunakan instrumen-instrumen yang terdapat di dalam *balanced scorecard* ke dalam skripsi yang berjudul **“Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Pada PT Federal International Finance GROUP**

## 1.2. Rumusan Masalah

Saat ini masih banyak perusahaan yang mengukur kinerjanya secara tradisional, yaitu hanya dengan menitikberatkan pada aspek keuangannya saja. Perusahaan cenderung berorientasi pada keuntungan jangka pendek dan mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Oleh karena itu penulis mencoba menerapkan beberapa pengukuran sederhana dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* untuk menganalisis kinerja perusahaan. Adapun permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Balanced Scorecard* sebagai pengukur kinerja pada PT Federal International Finance Group?
2. Bagaimana kinerja perusahaan jika diukur dengan sistem pengukuran *Balanced Scorecard*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui penerapan *Balanced Scorecard* sebagai pengukur kinerja pada PT Federal International Finance Group

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan, untuk mendapatkan masukan tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balance Scorecard* serta memberikan manfaat dalam menetapkan pengukuran kinerja yang lebih komprehensif.
2. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan beberapa teori yang diperoleh dalam perkuliahan.
3. Bagi pihak lain yang berkepentingan, untuk memberikan informasi yang berkenaan dengan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.