

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tingkat persaingan global ini, perusahaan dituntut mampu bertahan dalam persaingan bisnis jangka panjang. Selain tuntutan akan kemampuan bersaing, perusahaan juga dituntut untuk memiliki keunggulan yang dapat membedakan perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan yang dapat memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen dan dapat menghasilkan produk bermutu yang akan bertahan dalam persaingan jangka panjang.

Untuk melihat apakah perusahaan mampu bertahan dalam persaingan jangka panjang maka dilakukan pengukuran kinerja. Selama ini yang umum dipergunakan dalam perusahaan adalah pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja pada sektor keuangan saja sebagai satu-satunya penentu kinerja perusahaan sudah tidak lagi memadai karena bisa mendorong manajer untuk mengambil tindakan jangka pendek yang tidak sesuai dengan kepentingan jangka panjang.

Pengukuran kinerja perusahaan dapat diukur dengan ukuran keuangan dan non keuangan. Ukuran keuangan untuk mengetahui hasil tindakan yang telah dilakukan di masa lalu, sesuai dengan tujuan perusahaan yaitu mencari laba. Sedangkan ukuran non keuangan tentang kepuasan *customer*, produktivitas dan efektivitas biaya proses bisnis/ intern serta produktivitas dan komitmen personel yang akan menentukan kinerja keuangan masa yang akan datang.

Balanced scorecard sebagai salah satu alat ukur kinerja perusahaan mampu mengukur kinerja keuangan dan non keuangan dengan melihat dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan didasarkan pada visi, misi dan strategi jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Balanced scorecard terdiri dari dua kata yaitu berimbang (*balanced*) dan kartu skor (*scorecard*). Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang. Kartu skor ini dapat juga digunakan untuk merencanakan skor yang hendak dicapai atau yang diwujudkan personel di masa depan. Kata berimbang dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja personel diukur secara berimbang dari dua aspek yaitu keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, intern dan ekstern (Mulyadi, 2009).

Dengan *Balanced Scorecard*, tujuan perusahaan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta tidak hanya dinyatakan dalam suatu ukuran keuangan saja, melainkan dijabarkan lebih lanjut ke dalam pengukuran bagaimana unit usaha 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 di masa mendatang.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengukur kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta dengan menggunakan perspektif-perspektif yang ada di *balanced scorecard* ke dalam skripsi yang berjudul:

“Analisis Implementasi *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukur kinerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta”.

1.2 Perumusan dan Batasan Masalah

1.2.1 Perumusan Masalah

Pada penelitian ini penulis mencoba menerapkan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja perusahaan. Untuk itu masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta jika diukur dengan sistem pengukuran *Balanced Scorecard*?”

1.2.2 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dilakukan penulis agar pembahasan dalam penelitian tidak meluas adalah terbatas pada permasalahan:

1. Menggunakan metode *Balanced Scorecard* untuk menilai kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta.

2. Data yang digunakan meliputi data keuangan tahun 2011-2013, kuesioner karyawan, kuesioner nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kinerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta setelah diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan, untuk mendapatkan masukan tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan *Balanced 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*.