

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat, secara tidak langsung menuntut perusahaan untuk terus berupaya merumuskan dan menyempurnakan strategi-strategi bisnis mereka dalam rangka memenangkan persaingan. Untuk mengetahui seberapa efektivitas penerapan strategi tersebut, maka manajemen perusahaan perlu mengukur kinerja bisnis mereka.

Selama ini, pengukuran kinerja secara tradisional hanya menitik beratkan pada kinerja keuangan. Manajer yang berhasil mencapai keuntungan yang tinggi akan dianggap berhasil dan akan diberikan imbalan yang memuaskan. Keadaan seperti ini mengakibatkan manajer-manajer perusahaan tadi berorientasi pada keuntungan dengan cara apapun, dan hal ini dapat menyebabkan manajer-manajer tadi berorientasi pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Selain itu pengukuran kinerja keuangan yang di dalamnya terdapat system informasi akuntansi konvensional yang bersifat histories, sehingga hanya mampu memberikan hasil (*lagging indicators*) dari kinerja manajemen. Pada era pasar bebas dimana persaingan bisnis begitu intens dan terbuka maka *lagging indicators* saja tidak lagi mencukupi lagi pengambilan keputusan. Disamping *lagging indicators* yang mengukur dampak keputusan manajemen pada hasil, bisnis juga membutuhkan

faktor pendorong kinerja (*leading indicators*) yaitu sebagai *drivers* atau *key success factors* yang mempengaruhi dan menentukan kinerja masa depan.

Kelemahan lainnya adalah orientasi akuntansi yang terlalu ke arah manajemen operasional dan kurang ke arah manajemen tingkat puncak atau strategis. Selain itu, ketidakmampuan akuntansi untuk mempresentasikan aset tak berwujud (*intangible assets*). Padahal pada era pasar bebas saat ini, aset tak berwujud ikut mendukung struktur aset perusahaan seperti sistem, teknologi, skill dan enterpreunership karyawan, loyalitas konsumen, kultur organisasi, kepuasan karyawan dan sebagainya.

Dari keterbatasan-keterbatasan di atas, muncul suatu pemikiran baru yang dipelopori oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton Untuk memperkenalkan konsep pengukuran kinerja bisnis dengan *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang cukup komperhensif karena selain mempertimbangkan kinerja-kinerja finansial, *Balanced Scorecard* mempertimbangkan pula kinerja-kinerja non finansial yang meliputi perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis intemal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan adanya *Balanced Scorecard* maka para, manajer dapat menarubah wawasan maupun sebagai alternatif pengukuran kinerja pada tempat bekerja.

Beberapa penelitian mengenai *Balanced Scorecard* pernah dilakukan, salah satunya yaitu oleh Marlys Gascho Lipe dan Steven E. Salterio (2000). Dalam penelitiannya, mereka rnenguji tentang penggunaan *Balanced Scorecard* yang berpengaruh terhadap evaluasi kinerja. Tetapi dalam penelitian tersebut terdapat

yang sebenarnya mau diukur adalah para manajer perusahaan. Penelitian tentang persepsi manajer terhadap balance scorecard sebagai alat ukur kinerja perusahaan juga telah dilakukan oleh Rio Fonda A.(2003), dan akan dikaji ulang. Maka penelitian ini mengambil judul "PERSEPSI MANAJER TERHADAP PERPEKTIF BALANCE SCORE CARD SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN"

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Konsep *Balanced Scorecard* adalah suatu gagasan untuk menyeimbangkan aspek keuangan dengan aspek-aspek non keuangan (pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan), untuk mengukur bagaimana unit bisnis dan menilai apa yang telah mereka bina dalam *intangible assets* serta investasi pengembangan sumber daya manusia, sistem dan prosedur demi perbaikan kinerja di masa depan. Hasilnya diharapkan mampu untuk mengukur berbagai faktor yang menciptakan keunggulan kompetitif dan berbagai terobosan bagi sebuah perusahaan.

Berdasarkan narasi diatas, rumusan masalah dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Bagaimana persepsi manajer terhadap perspektif *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja perusahaan ?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi manajer terhadap perspektif *Balanced Scorecard* dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan yang

pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan) terhadap pengukuran kinerja perusahaan.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Memberikan informasi bagi *stake holder* (Pemilik, Dewan Direksi, Manajemen Perusahaan, Investor, Kreditor, dan Masyarakat)
2. Bagi para manajer dapat mengetahui instrumen-instrumen yang dibutuhkan untuk menuju kepada keberhasilan persaingan masa depan.
3. Bagi pengetahuan diharapkan dapat menambah wacana ilmu ekonomi pada umumnya dan ilmu sistem informasi akuntansi pada khususnya yaitu tentang *persepsi manajer terhadap persepsi Balance Scorecard sebagai alat ukur Kinerja Perusahaan*.