

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengukuran kinerja sebagai pelaporan program berjalan yang harus diselesaikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kinerja yang diukur dapat ditekankan pada jenis atau level program yang dijalankan proses, produk atau layanan langsung yang dihasilkan (*output*), maupun hasil ataupun dampak dari produk atau layanan (*outcome*). Program yang dimaksud dapat berupa aktivitas, proyek, fungsi, atau kebijakan yang telah teridentifikasi tujuannya atau sasarannya (Hartati, 2022). Salah satu bagian terpenting dalam perusahaan adalah rantai pasok, dimana tentunya perusahaan membutuhkan rantai pasok dalam menunjang proses produksi agar terciptanya target perusahaan. Rantai pasok berkaitan dengan alur distribusi barang dan jasa mulai dari tingkat produsen hingga tahapan akhir sampai di tangan konsumen, untuk mengetahui aliran produk, aliran keuangan dan aliran informasi serta margin pemasaran dan efisiensi pemasaran rantai pasok (Hartati, 2022).

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam hal persaingan, produksi, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan konsumen dan perusahaan dengan perusahaan lain. Persaingan yang bersifat global dan tajam menyebabkan terjadinya penciptaan laba yang diperoleh perusahaan-perusahaan yang memasuki persaingan tingkat dunia. Hanya perusahaan yang mempunyai keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu, dan *cost effective* (Akhyar, 2020).

PT. Anugerah Jaya Multiplikasi (AJM) yang merupakan salah satu industri yang bergerak dibidang perabot/furniture. PT. Anugerah Jaya Multiplikasi merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi produk spring bed. Untuk menunjang proses produksinya PT. Anugerah Jaya Multiplikasi menerima perakitan kayu seperti rangka sandaran dan bed sorong. PT. Anugerah Jaya Multiplikasi berlokasi di jalan By pass Kawasan industri PIP, Kenagarian Kasang,

Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat. PT. Anugerah Jaya Multiplikasi mulai beroperasi dari tahun 2011. Didirikan berdasarkan akta notaris Beatrik Benni, SH, No. 11 tanggal 11 November 2011 Notaris di Padang. Akta pendirian ini telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan surat keputusn nomor AHU-62298.AH.01. Luas lahan yang digunakan untuk menunjang kegiatan produksi seluas 9.325,0 M2.

Alasan peneliti memilih PT. Anugerah Jaya Multiplikasi karena selama ini perusahaan menerapkan konsep keuntungan yang digunakan sebagai parameter keberhasilan, namun belum bisa menilai parameter lainnya seperti kepuasan karyawan, kepuasan pelanggan, ataupun proses pembelajaran. Hal ini merupakan penyebab PT. Anugerah Jaya Multiplikasi merasakan kesulitan dalam mengidentifikasi penyebab terjadinya penurunan kinerja perusahaan tersebut terutama dari perspektif non-finansial misalnya meningkatnya karyawan yang melakukan kesalahan serta tidak terjadinya kenaikan peanggan secara signifikan pada jumlah pelanggan. Untuk mengatasi masalah ini, PT. Anugerah Jaya Multiplikasi perlu menggunakan alat pengukuran kinerja yang meliputi aspek finansial serta non finansial. Oleh karena itu, metode *Balanced Scorecard* (BSC) dianggap sesuai dengan kebutuhan PT. Anugerah Jaya Multiplikasi saat ini karena pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* (BSC) dapat mengetahui keberhasilan organisasi dalam melakukan aktivitas baik dari segi finansial maupun non-finansial.

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.

Tahun	Jumlah Karyawan Yang Melakukan Kesalahan	Jumlah Karyawan
2020	0	90
2021	3	90
2022	1	93

Sumber: PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.

Tabel 1.2 Data Jumlah Pelanggan Lama PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.

Tahun	Jumlah Pelanggan Lama	Jumlah Pelanggan
2020	5	6
2021	5	6
2022	6	7

Sumber: PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.

Tabel 1.3 Data Jumlah Pelanggan Baru PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.

Tahun	Jumlah Pelanggan Baru	Jumlah Pelanggan
2020	1	6
2021	0	6
2022	1	7

Sumber: PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa kondisi karyawan yang melakukan kesalahan pada PT. Anugerah Jaya Multiplikasi dari tahun 2020 sampai 2022 mengalami kenaikan. Dimana pada tahun 2022 PT. Anugerah Jaya Multiplikasi mengalami kenaikan sebesar 3 karyawan yang melakukan kesalahan dan begitu juga pada tahun 2023 mengalami penurunan yaitu sebesar 1 karyawan yang mengalami kesalahan. Dan juga dapat kita dilihat pada tabel 1.2 dan 1.3 diatas bahwa kondisi jumlah pelanggan tetap mengalami kenaikan sebanyak 1 pelanggan tetap. Jika dilihat dari pertumbuhan pada PT. Anugerah Jaya Multiplikasi mengalami peningkatan pada setiap tahunnya dan juga terdapat penurunan yang tidak begitu jauh dari yang biasanya.

Dalam penelitian sebelumnya dimana perspektif keuangan dinilai kurang baik karena nilai ROE dan ROA masih dibawah standart yang dilakukan oleh Haidiputri & Cahyanty (2019), Permana (2020), Feyla, dkk (2020), Betto, dkk (2022) dan Benková, dkk (2020). Dalam penelitian sebelumnya dimana hasil dari perspektif keuangan menunjukkan kinerja yang cukup baik yang dilakukan oleh Zuniawan (2020) Irawan (2019) Fahrudin (2020) dan Sadikin, dkk (2020). Dalam penelitian sebelumnya dimana Perspektif keuangan mengalami peningkatan, perspektif pelanggan mengalami peningkatan, perspektif internal bisnis mengalami penurunan, persepektif pertumbuhan dan pembelajaran mengalami penurunan yang dilakukan oleh Samuel dan Siagian (2021). Dalam penelitian sebelumnya dimana

Menghasilkan 11 alternatif strategis yang diterjemahkan menjadi 11 sasaran strategis.yang dilakukan oleh Dwi, dkk (2020).

Dalam penelitian sebelumnya perspektif keuangan standar, perspektif pelanggan mengalami peningkatan, perspektif internal bisnis standar, persepektif pertumbuhan dan pembelajaran mengalami peningkatan yang dilakukan oleh Pandaleke (2021). Dalam penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja tenant IBT- POLMAN Bandung termasuk dalam kategori baik yang dilakukan oleh Sadikin, dkk (2020). Dalam penelitian sebelumnya mengatakan dari 20 penelitian ditemukan bahwa 17 penelitian mengukur dampak BSC terhadap kepuasan pasien, tujuh penelitian mengukur dampak terhadap kepuasan petugas kesehatan, dan 12 penelitian mengukur dampak terhadap kinerja keuanganyang dilakukan oleh Faten, dkk(2022). Dalam penelitian sebelumnya Dapat dipahami bahwa model gabungan BSC-BWM dapat berhasil diterapkan untuk merancang alat kuantitatif untuk mengukur kinerja bisnis suatu organisasi yang dilakukan oleh Rishi, dkk(2020). Dalam penelitian sebelumnya dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja supplier tepung terigu yang terbaik adalah supplier UPS dengan nilai 148.09 yang dilakukan oleh Haekal (2023).

Dalam penelitian sebelumnya Memiliki nilai yang tulus baik bagi akademisi maupun praktisi. Hasilnya akan berguna bagi penerapan BSC yang dilakukan oleh Sümerli & Coşkun (2021). Dalam penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, adopsi BSC berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan yang dilakukan oleh Tawse dan Tabesh (2023). Dalam penelitian sebelumnya baik dalam pengetahuan, kepercayaan, komitmen dan pengembangan peluang memainkan peran penting dalam inovasi dan kartu skor seimbang di kalangan UKM Malaysia yang dilakukan oleh Chong, dkk(2019). Dalam penelitian sebelumnya pariwisata berkelanjutan dan pengelolaan pariwisata baru berkembang sejalan dengan BSC, yang dapat digunakan untuk memastikan penerapan BSC yang efektif yang dilakukan oleh Fatima & Elbanna (2020). Dalam penelitian sebelumnya prioritas yang diperoleh dapat digunakan untuk memfokuskan upaya dan sumber daya pada elemen-elemen strategis yang lebih penting.yang dilakukan oleh Quezada, dkk(2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC) cukup baik dalam memprediksi penentuan prioritas pengukuran kinerja untuk masa yang akan datang oleh Zuniawan (2020) dan Irawan (2019). Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini untuk membantu PT. Anugerah Jaya Multiplikasi memenuhi sasaran-sasaran yang diinginkan sesuai dengan strategi yang di gunakan dan menilai kinerja perusahaan serta memberikan solusi atas permasalahan berdasarkan konsep *Balanced Scorecard* (BSC). Sehingga hal itu dapat mengatasi permasalahan diatas dan menjadi solusi dalam pemilihan pengukuran kinerja dimasa akan datang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. PT. Anugerah Jaya Multiplikasi mengalami peningkatan karyawan yang melakukan kesalahan yang memberikan efek kepada proses perusahaan.
2. PT. Anugerah Jaya Multiplikasi mengalami penurunan pada sektor pelanggan yang memberikan efek kepada sektor ekonomi perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mengusul studi *Balance Scorecard* yang berfungsi sebagai peningkatan pengukuran kinerja di PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.
2. Penelitian ini menggunakan empat aspek dalam metode *Balance Scorecard* yaitu aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek bisnis internal, dan aspek pembelajaran dan pertumbuhan di PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengukuran kinerja perusahaan mengusulkan *Balance Scorecard* sebagai penerapan dalam mengukur kinerja perusahaan pada PT. Anugerah Jaya Multiplikasi?
2. Bagaimana *Balance Scorecard* sebagai usulan perbaikan untuk peningkatan kinerja perusahaan dan mampu mengoptimalkan kinerja di PT. Anugerah Jaya Multiplikasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk menilai *Balance Scorecard* sebagai usulan perbaikan untuk peningkatan kinerja perusahaan dan mampu mengoptimalkan kinerja di PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.
2. Untuk mengusulkan perusahaan dalam menerapkan *Balance Scorecard* sebagai penerapan dalam mengukur kinerja perusahaan pada PT. Anugerah Jaya Multiplikasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi PT. Anugerah Jaya Multiplikasi, Diharapkan memberikan masukan mengenai sistem penilaian kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* (BSC) dan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen menilai kinerja perusahaan.
2. Bagi peneliti berikutnya, Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan atau informasi yang relevan mengenai penilaian kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* (BSC).
3. Bagi khalayak umum, dapat dijadikan sebagai referensi untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan masukan yang berguna apabila hendak berinvestasi dan juga sebagai bahan

bacaan informasi tentang tingkat kinerja keuangan di suatu Perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan teori tentang konsep tentang metode *Balanced Scorecard* (BSC) dan penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengolahan data dan bagan alir metodologi penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menerangkan hasil penelitian dalam memecahkan masalah. Dan membahas mengenai setiap bagian yang ada pada pengolahan data mhasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan hasil analisis data dan saran-saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu atas dasar temuan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN