

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri saat ini sudah memasuki era *internet of thing* yang dimana setiap informasi dapat menyebar luas dalam hitungan detik. Salah satu dampak yang menarik dari hal ini adalah para pelanggan lebih mudah dalam mencari ataupun memperoleh produk atau jasa terbaik yang diinginkan baik dari pasar global ataupun dari pasar dalam negeri. Hal ini menyebabkan efek domino dalam persaingan dunia industri dan bisnis yang perubahannya begitu pesat, sehingga menuntut para pelaku bisnis untuk selalu melakukan reformasi strategi untuk terus bertahan dan bersaing dengan para pesaingnya.

Intensitas dari peningkatan persaingan pasar dalam dunia industri dan bisnis tidak terlepas dari peranan manusia sebagai operator ataupun pemegang kendali dan keputusan. Dalam satu perusahaan perlu adanya kendali yang baik pada kinerja pegawai dalam hal pengukuran dan pengelolaannya secara berkelanjutan. *Balance Scorecard* merupakan sistem manajemen kinerja strategis yang memungkinkan perusahaan dapat menurunkan visi, misi, dan strategi perusahaan ke dalam suatu tindakan strategis (Kaplan & Norton, 2005). *Balance Scorecard* berisikan tujuan, langkah-langkah, target, dan inisiatif terkait yang secara bersamaan memberikan gambaran strategi perusahaan dan bagaimana strategi dapat dicapai (Kaplan & Norton, 2005).

*Balance Scorecard* bukan merupakan formulasi strategi, tetapi sebuah mekanisme untuk implementasi strategi (Kaplan & Norton, 2005). *Balance Scorecard* menerapkan setiap pendekatan yang dipakai oleh manajer suatu perusahaan dalam merumuskan strategi. *Balance Scorecard* menyediakan suatu mekanisme untuk menerjemahkan visi dan strategi perusahaan ke dalam kegiatan yang lebih spesifik dalam empat sudut pandang yaitu, keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

PT. Andalan Pratama Indonusa (API) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi dan informasi, terutama dalam pembangunan infrastruktur jaringan telekomunikasi dan *digital marketing* sejak tahun 2015. PT API memiliki

hubungan keterikatan yang erat dengan perusahaan-perusahaan nasional, badan-badan pemerintah ataupun institusi pendidikan.

Namun, untuk saat ini perusahaan belum menerapkan sistem penilaian dan pengontrolan kinerja. Akibatnya setiap kegiatan tidak terarah dengan baik dan kerap kali tidak sesuai dengan sasaran strategis perusahaan. Oleh karena itu PT. API membutuhkan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif, dan mampu menjelaskan menghubungkan pengukuran kinerja dengan strategi seperti *Balance Scorecard*.

*Balance Scorecard* dapat menurunkan visi, misi, dan strategi perusahaan menjadi sasaran dan pengukuran dalam empat sudut pandang yaitu, keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan perkembangan. *Balanced Scorecard* menyediakan kerangka kerja, bahasa, untuk mengkomunikasikan visi, misi, dan strategi. *Balanced Scorecard* menggunakan pengukuran untuk memberikan informasi kepada pekerja tentang pendorong sukses masa sekarang dan masa depan (Kaplan & Norton, 1996).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diangkat Tugas Akhir dengan judul: “Perancangan sistem pengukuran kinerja pada PT. Andalan Pratama Indonusa dengan menggunakan metode *Balance scorecard*”.

## **I.2 Perumusan Masalah**

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

1. Bagaimana rancangan pengukuran kinerja PT. Andalan Pratam Indonusa dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*?
2. Bagaimana pembobotan prioritas kinerja PT. Andalan Pratam Indonusa dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Merancang sistem pengukuran kinerja PT. Andalan Pratam Indonusa dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*.

2. Menentukan bobot prioritas kinerja PT. Andalan Pratam Indonusa dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*.

#### **I.4 Batasan Masalah**

Supaya penelitian lebih terarah, maka diperlukan pembatasan masalah penelitian. Adapun Batasan dari penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan adalah data perusahaan tahun 2022 yang diperoleh saat melakukan penelitian.
2. Data yang digunakan tidak meliputi data keuangan yang tertutup untuk internal perusahaan.
3. Penelitian yang dilakuak hanya sebatas perancangan alat ukur kinerja, tidak melakukan implementasi terhadap alat ukur tersebut.

#### **I.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah yang terdapat pada penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

##### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi lteori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Tujuan dari bab ini adalah membentuk kerangka berpikir dan landasan teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian dan perancangan hasil akhir yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

##### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah pemecahan masalah secara rinci meliputi tahap identifikasi dan pendahuluan, tahap pengumpulan data dan pengolahan data, tahap analisis dan usulan rancangan guna memecahkan masalah dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

**Bab IV Pengumpulan Data**

Pada bab ini menjelaskan tentang data-data yang dikumpulkan dalam penelitian

**Bab V Analisi**

Pada bab ini menjelaskan tentang pengolahan data yang telah dikumpulkan secara rinci hingga pembahasan hasil pengolahan data secara deskriptif

**Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian dan juga saran untuk keperluan penelitian selanjutnya.