

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir industri manufaktur otomotif semakin berkembang dan kompetitif dengan adanya AFTA (*Asean Free Trade Area*). Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) menjadi bagian terpenting dalam menjaga hubungan baik dalam berbisnis serta peningkatan kualitas produk yang dihasilkan.

Setiap perusahaan menginginkan kualitas yang baik dalam perjalanan bisnisnya, diperlukan cara serta metode yang baik juga guna menghasilkan sistem yang baik pula. Kinerja perusahaan yang baik, merupakan gambaran bahwa proses bisnis dalam perusahaan tersebut telah dijalankan dengan baik. Dalam mencapai kinerja yang baik, tentunya harus ada penilaian terhadap kinerja suatu perusahaan untuk mengukur tercapai atau tidaknya strategi atau sasaran yang telah ditentukan.

Peningkatan kinerja perusahaan dapat dicapai melalui perencanaan manajemen strategi yang tepat. Dengan melakukan pengukuran kinerja yang baik, perusahaan dapat mengetahui kinerja perusahaan tersebut. Dengan begitu dapat memudahkan para pengambil keputusan untuk menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja dari perusahaan tersebut.

Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggungjawabkan. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Gambaran mengenai kinerja perusahaan bisa didapatkan dari dua sumber, yakni informasi finansial dan informasi nonfinansial. Informasi finansial didapatkan dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya. Sedangkan informasi nonfinansial merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang dipilih guna melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.

Kedua informasi di atas dapat dianalisis menggunakan beberapa model pengukuran kinerja perusahaan, salah satunya dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* hadir untuk menggantikan konsep *scorecard* model lama yang hanya mengejar profitabilitas jangka pendek saja.

Balanced scorecard merupakan kerangka kerja komprehensif untuk menerjemahkan visi dan misi serta strategi perusahaan dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu, tersusun dalam empat perspektif, yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Hardiyanto et al., 2005).

PT. IWWI adalah perusahaan yang menjalankan usaha dibidang manufaktur *wire drawing* dan menjual hasil produknya ke dalam dan luar negeri. Struktur organisasi departemen *quality* di PT. IWWI terdiri atas dua bagian yaitu *Quality Assurance* (QA) dan *Quality Control* (QC) dua bagian tersebut dipimpin oleh seorang kepala departemen. Selama 2 tahun terakhir PT. IWWI setiap bulannya selalu mengeluarkan biaya claim. biaya tersebut dikeluarkan dikarenakan produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi sehingga perusahaan mengeluarkan biaya untuk mengganti biaya produksi di pelanggan. Dengan kondisi yang seperti itu perlu adanya pengukuran kinerja departemen *quality* dari beberapa perspektif. Pada saat ini metode yang akan digunakan 4 perspektif *balance score card* dan *path analysis*.

1.2. Rumusan Masalah

Konsep pengukuran kinerja yang hanya menitikberatkan pada aspek keuangan saja mulai ditinggalkan karena hanya mengejar tujuan profitabilitas untuk jangka pendek semata. Kemudian muncul sistem pengukuran kinerja dengan pendekatan BSC sebagai paradigma baru dalam perkembangan Akuntansi Manajemen saat ini, yang diharapkan dapat menjadi pilihan terbaik bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompleks. Disamping dapat mendukung kebutuhan informasi bagi manajemen mengenai tingkat keberhasilan dan kegagalan operasi yang dilakukan perusahaan selama ini, sekaligus dapat menghindarkan manajemen perusahaan agar tidak selalu menggunakan pengukuran kinerja tradisional yang berorientasi pada pengukuran keuangan jangka pendek.

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:“Bagaimana kinerja PT. IWWI berdasarkan metode *balanced score card* dan *path anlysis* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif customer, perspektif internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada maka ditetapkan tujuan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kinerja perusahaan berdasarkan *Balance Scorecard* 4 perspektif
2. Merancang peta strategi hubungan 4 perspektif
3. Untuk mengetahui hubungan Kinerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

1.4. Pembatasan Masalah

Agar peneliti lebih focus dalam pelaksanaannya perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah sebagai berikut :

- Objek penelitian dilakukan pada departemen *Quality Control*
- Data yang dikumpulkan pada periode Juli 2019 ~ Des 2019
- Metode yang digunakan untuk pengukuran kinerja yaitu dengan *Balance Scorecard*
- Metode yang digunakan untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja dan motivasi kerja menggunakan metode *Path Analysis*

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan solusi terhadap kinerja pada *Quality Control Departement*.
- b. Bagi Penulis
Dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan.
- c. Bagi Masyarakat
Dapat memberikan gambaran dan informasi mengenai pengukuran kinerja

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan ini ditulis berdasarkan kaidah penulisan ilmiah sesuai dengan sistematika seperti berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi pendahuluan kegiatan penelitian, mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan tentang teori-teori dari referensi buku maupun jurnal serta hasil penelitian terdahulu berkaitan dengan masalah penelitian yang digunakan sebagai acuan penyelesaian masalah.

BAB III METODE PENELITIAN Berisi tentang uraian kerangka dan alur penelitian, objek penelitian yang akan diteliti dan juga metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Pada sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada bab V.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian. Kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dalam permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

