

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini pengukuran kinerja perusahaan menjadi sesuatu yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Berbagai informasi dikumpulkan agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dapat 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 model pengukuran kinerja perusahaan, seperti Metode Balanced Scorecard (BSC). (Hardiyanto: 2005).

UKM Raja Craft adalah salah satu produsen tas yang ada di Yogyakarta yang sudah memulai usaha rumahan dalam pembuatan tas dari tahun 2010. Raja Craft didirikan oleh Bapak Bowo Prasetyadi yang berlokasi di Jln. Madu Bronto No 45 Patang Puluhan, Wirobrajan, Yogyakarta. UKM ini memproduksi tas untuk dijual secara eceran dan grosir. Selain itu Raja Craft juga melayani produk pesanan dengan skala besar maupun kecil. Jenis tas pesanan yang diproduksi di Raja Craft diantaranya adalah tas jinjing, tas samping dan lain-lain sesuai pesanan. Untuk pemesanan produk sederhana 50 pcs dapat dikerjakan selama 2 hari sedangkan untuk produk baru 50 pcs dikerjakan dalam 1 minggu. Dalam usahanya, Raja Craft dibantu oleh beberapa karyawan untuk memenuhi target produksi ataupun pesanan yang diterima. Bahan yang digunakan di Raja Craft sangat beragam, diantaranya adalah Kain perca (Batik), Jeans, Serat, Eceng gondok, Multi Pockets, dan lain-lain.

Selama ini UKM Raja Craft hanya menggunakan profitabilitas sebagai indikator kinerja, tidak melihat pada indikator lainnya seperti individu karyawan, kepuasan konsumen, proses produksi sehingga sulit bagi perusahaan untuk mengidentifikasi penyebab atau masalah – masalah terjadinya penurunan kinerja dari perspektif non-financial seperti banyaknya konsumen yang beralih ke perusahaan lain, menurunnya tingkat produktivitas karyawan dan data pelanggan yang masih belum tersusun rapih terbukti dengan masih membutuhkannya waktu ketika peneliti meminta data. Untuk mengatasi masalah ini UKM Raja Craft belum menggunakan metode BSC dalam mengukur kinerjanya. Melalui pengukuran kinerja dengan BSC dapat diketahui seberapa efektif manajemen dapat menilai keberhasilan organisasi dalam melakukan aktivitas, serta dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun sistem dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Mulyadi, 2007: 182).

Oleh karena itu penelitian di UKM Raja Craft Metode yang lebih cocok digunakan untuk pengukuran kinerja adalah *Blanced Scorecard* (BSC), karena BSC memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang cukup komprehensif karena selain tetap mempertimbangkan kinerja keuangan, BSC juga mempertimbangkan kinerja - kinerja non keuangan, yaitu pelanggan, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, menarik untuk diteliti sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan dengan menggunakan konsep BSC, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: **“Pengukuran kinerja UKM Raja Craft dengan Metode *Balanced Scorecard* (BSC)”**. Karena hingga saat ini UKM Raja Craft belum menggunakan BSC untuk mengukur kinerjanya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka masalah-masalah yang menjadi pokok penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan pada UKM Raja Craft?
2. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif pelanggan pada UKM Raja Craft?
3. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif proses bisnis internal pada UKM Raja Craft?
4. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada UKM Raja Craft?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dengan mempertimbangkan identifikasi masalah yang ada, maka penulis membuat putusan masalah dalam penelitian ini dengan memfokuskan pada pengukuran kinerja perusahaan dengan pendekatan BSC pada UKM Raja Craft tahun 2017-2018, karena UKM Raja Craft belum mampu mengukur kinerja perusahaan dari perspektif non-financial, yang mana perspektif non-financial memiliki pengaruh besar untuk melaksanakan strategi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan pada UKM Raja Craft.
2. Mengetahui kinerja perusahaan dalam perspektif pelanggan pada UKM Raja Craft
3. Mengetahui kinerja perusahaan dalam perspektif proses bisnis internal pada UKM Raja Craft.

4. Mengetahui kinerja perusahaan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada UKM Raja Craft.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan sebagai bahan masukan untuk memperoleh manfaat agar dapat meningkatkan kualitas manajemen yang ada sehingga fokus utama atas target dan tujuan perusahaan dapat terlaksana.
2. Untuk dapat memahami lebih lanjut mengenai penerapan *Balanced Scorecard* sebagai suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan.
3. Penulis dapat memperoleh gambaran Mengetahui langkah-langkah yang ditempuh atas hasil sebuah analisis pengukuran kinerja perusahaan agar visi, misi, dan tujuan perusahaan dapat.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai uraian tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori dasar yang dipergunakan dalam menjelaskan pokok permasalahan dalam penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Mengemukakan langkah-langkah yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian meliputi tahapan-tahapan penelitian dan penejalasan tiap tahapan secara ringkas disertai dengan diagram alir.

#### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini merupakan bab yang berisi data-data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan data akan diolah berdasarkan metode yang telah ditentukan.

#### BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai pembahasan/ulasan/pendapat dan metode perbaikan beserta hasilnya terhadap topik yang diamati ataupun permasalahan yang terjadi di UKM Raja Craft.

#### BAB VI PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai rangkuman atau ringkasan dari hasil pengolahan/pembahasan serta saran-saran yang berguna untuk UKM Raja Craft.