

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Usaha Kecil Menengah atau yang biasa di singkat dengan UKM merupakan suatu bentuk dari usaha yang mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar. Dalam perkembangannya, cukup banyak UKM yang hanya mengukur kinerjanya hanya dengan menggunakan laporan keuangan saja.

Pengukuran Kinerja merupakan proses dari suatu penilaian perusahaan untuk tujuan dan sasaran yang telah di tentukan sebelumnya, seperti informasi efisiensi pemanfaatan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas dari barang dan jasa, yang kemudian hasilnya akan dibandingkan, dan efisiensi tindakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Selain digunakan untuk mengetahui kinerja, pengukuran kinerja juga digunakan untuk bahan evaluasi dari UKM guna untuk menjadikan UKM yang lebih baik dari sebelumnya. Pengukuran kinerja yang digunakan secara tradisional, hanya ditekankan pada keuangan saja. Hal ini disebabkan karena pengukuran dengan menggunakan pengukuran keuangan dirasa sangat mudah dilakukan, dan pengukuran dengan menggunakan keuangan sudah umum dilakukan oleh banyak pengusaha.

Dengan seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, sudah banyak dilakukan penelitian tentang pengukuran kinerja. Dan salah satunya pengukuran dengan menggunakan metode yang lebih komperhensif yakni Metode *Balance Scorecard* yang dirancang oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton[3]. *Balance Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mengacu pada aspek keuangan saja, melainkan mengacu pada aspek non-keuangan juga.

Balance Scorecard memberikan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk menerjemahkan misi dan strategi kedalam tujuan dan ukuran yang dapat dilihat dari empat perspektif. Empat perspektif tersebut adalah :

1. Perspektif Keuangan
2. Perspektif Pelanggan
3. Perspektif Proses Bisnis Internal
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Balance Scorecard menjadi solusi untuk pengukuran kinerja perusahaan. Sehingga dengan *Balance Scorecard* ini, diharapkan dapat

membantu untuk pengukuran kinerja sebuah perusahaan menjadi lebih baik dan mendapatkan hasil yang lebih baik juga dalam menjalankan bisnisnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diambil beberapa perumusan masalah, yakni:

- a. Bagaimanakah menentukan Indikator penilaian dalam sebuah UKM?
- b. Bagaimanakah kinerja UKM dengan penerapan Metode *Balance Scorecard*?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, dapat diambil beberapa tujuan dalam penelitian ini, yakni :

- a. Untuk mengetahui indikator-indikator dalam penilaian kinerja pada sebuah UKM.
- b. Untuk mengetahui kinerja UKM dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

1.3.2. Manfaat

Manfaat dari penelitian yang dilakukan, adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Akademik
Penelitian ini, berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana mengukur suatu kinerja dengan menggunakan *Balance Scorecard*.
- b. Bagi UKM
Penelitian ini, berguna untuk mengetahui bagaimana kinerja UKM dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk menjadikan UKM lebih baik lagi dari sebelumnya.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dalam beberapa hal, yakni :

1. Pengukuran kinerja dilakukan pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kabupaten Bangkalan
2. Metode yang digunakan dalam mengukur kinerja UKM ini adalah *Balance Scorecard*

3. Indikator yang digunakan dalam tugas akhir ini sebagai studi awal penelitian namun bisa berkembang sesuai kebutuhan UKM. Antara lain :
 - a. Perspektif Keuangan menggunakan indikator ROI (*Return On Investment*), ROE (*Return on Equity*), TATO (*Total Asset Turn Over*), *Sales Growth*, ROA (*Return On Asset*), *Net Profit Margin*. [2]
 - b. Perspektif Pelanggan menggunakan indikator *Customer Acqution* (Tingkat Perolehan Pelanggan Baru), *Customer Retention* (Mempertahankan Pelanggan), *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan), Tingkat Komplain Pelanggan [2]
 - c. Pespektif Proses Bisnis Internal menggunakan indikator Produk Cacat, Kerusakan Peralatan, Inovasi [1][2]
 - d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran menggunakan indikator Retensi Karyawan, Pelatihan Karyawan. [3]

1.5. Metodologi

Metodologi penelitian yang diterapkan dalam mengerjakan Tugas Akhir meliputi :

1. Studi Literatur

Literatur yang digunakan mencakup buku teks, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber lain baik dalam bentuk *hard-copy* maupun online yang terkait dengan Pengukuran Kinerja, *Balance Scorecard*, dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

2. Analisa Kebutuhan

Menganalisa kebutuhan yang akan dibuat berdasarkan konsep yang telah dimiliki dari studi literatur

3. Perancangan Sistem

Pada tahap perancangan sistem ini merupakan final dari hasil penerapan tujuan yang dibahas. Dalam tahap ini, merupakan desain tentang penerapan poin apa saja yang akan di buat dalam sistem.

4. Implementasi Sistem

Dari perancangan sistem yang akan dibuat selanjutnya diimplementasikan kedalam bentuk sistem jadi.

5. Testing

Melakukan pengujian terhadap sistem yang baru agar diketahui kesalahan dan dapat diperbaiki kembali untuk mendapat hasil yang terbaik.

6. Penarikan Kesimpulan

Hasil dari analisa dan implementasi sistem digunakan sebagai bahan acuan untuk penarikan kesimpulan kesesuaian sistem yang dirancang.

7. Pembuatan Laporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari penyusunan Tugas Akhir. Pada tahap ini adalah penulisan laporan tentang Tugas Akhir yang dibuat.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, metodologi dan sistematika penulisan.

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, metodologi dan sistem penulisan.

BAB II : TEORI PENUNJANG

Membahas beberapa teori penunjang yang berhubungan dengan pokok pembahasan dalam Tugas Akhir ini yang secara garis besar berisi tentang pengukuran kinerja dan metode yang digunakan yaitu metode *Balance Scorecard* dan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

BAB III : PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas analisa kebutuhan sistem, deskripsi sistem, desain sistem yang digunakan dalam pembuatan aplikasi pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*.

BAB IV : IMPLEMENTASI PROGRAM

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai implementasi pembuatan aplikasi berdasarkan hasil rancangan yang telah dibuat sebelumnya. Dan analisa hasil pada sistem.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan membahas kesimpulan yang dapat diambil dari sistem. Serta saran yang diperlukan untuk kemajuan sistem secara lebih lanjut.