

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap perusahaan didirikan untuk mencari keuntungan yang maksimum. Hal ini tidak lepas dari sistem penilaian tradisional yang digunakan oleh perusahaan yang pada umumnya hanya terfokus pada aspek finansialnya saja dan tidak melihat aspek dari non finansial. Sehingga dengan sistem pengukuran seperti ini perusahaan tidak akan dapat berkembang dan bersaing dimasa mendatang. Melihat kondisi saat ini bahwa dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat baik karena pesaing yang semakin bertambah, volume produk yang semakin meningkat, maupun perkembangan teknologi yang semakin pesat (Aulia, 2012) perusahaan dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran – sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai (Hanuma, 2011).

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang amat penting bagi perusahaan. Untuk memenangkan persaingan global yang semakin ketat ini, kinerja sebuah organisasi haruslah mencerminkan peningkatan dari satu periode ke periode berikutnya (Ciptani, 2000).

Berkaitan dengan kinerja, salah satu alat untuk mengukur kinerja perusahaan yang sudah di kenal secara luas dan digunakan oleh kalangan profesional (perusahaan) adalah dengan menggunakan metode *balanced scorecard* atau BSC (Padmakusumah, 2012). Menurut HBR, 1992 dalam (Ciptani, 2000) konsep *Balanced Scorecard* telah lama dikembangkan oleh Robert S.Kaplan dan David P.Norton. Konsep *Balanced Scorecard* ini dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja finansial (atau dikenal dengan pengukuran kinerja tradisional) dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi perusahaan.

Pengukuran kinerja tidak hanya dilakukan pada perusahaan manufaktur saja tetapi pengukuran kinerja dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dapat juga digunakan untuk mengukur kinerja pada perusahaan jasa (Oemar, 2010), salah satunya adalah Hotel C1 Sumenep.

Hotel Cahaya satu atau C1 terletak di jantung kota Sumenep tepatnya di Jalan Sultan Abdurrahman perumahan Sumekar Asri yang juga merupakan surga bagi para orang - orang yang hobi berwisata & travelling. Letaknya yang strategis berdekatan dengan tempat - tempat pariwisata seperti Keraton Sumenep, museum Sumenep, Masjid Besar tertua di Sumenep, dan juga Pasar tradisional Sumenep yang merupakan pusat perbelanjaan oleh-oleh Khas Sumenep menjadikan Hotel C1 sebagai salah satu tempat penginapan bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke Sumenep.

Selama ini Hotel C1 Sumenep menggunakan metode pengukuran tradisional sebagai alat pengukuran kinerjanya yang melihat dari aspek keuangannya saja. Oleh karena itu Hotel C1 membutuhkan sebuah alat ukur penilaian kerja yang dapat menyeimbangkan penilaian kerja yang bersifat keuangan dan juga non keuangan yaitu adalah *balanced scorecard*. Metode ini dapat digunakan untuk mengukur kinerja secara komprehensif dan pada akhirnya perusahaan dapat memperoleh gambaran mengenai performansinya secara akurat. Maka dari itu pentingnya diterapkannya metode *balanced scorecard* juga karena metode *balanced scorecard* diterjemahkan dari visi dan misi perusahaan ke dalam suatu pengukuran kerja yang dilihat dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan proses pertumbuhan dan pembelajaran dengan menetapkan tujuan strategis perusahaan, ukuran yang digunakan, sasaran / target dan inisiatif (Kaplan dan Norton, 2000) dan dengan menetapkan suatu tujuan perusahaan sehingga dapat diketahui sejauh mana target yang telah ditetapkan di Hotel C1 sumenep ini dapat tercapai dan dapat dijadikan dasar untuk perbaikan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil nilai kinerja Hotel C1 selama ini dilihat dari aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan proses pertumbuhan dan pembelajaran ?
2. Dari hasil pengukuran dengan metode *balanced scorecard* saran seperti apakah yang bisa diberikan untuk dapat meningkatkan kinerja Hotel C1 di masa yang akan datang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan di Hotel C1 Sumenep adalah sebagai berikut :

1. Menilai kinerja Hotel C1 (perhitungan AHP dan perhitungan OMAX).
2. Memberikan saran dari hasil pengukuran *balanced scorecard* kepada Hotel C1 sehingga saran-saran tersebut dapat digunakan Hotel C1 untuk meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dengan diterapkannya metode *balanced scorecard* akan dapat diketahui kelemahan-kelemahan dari kinerja Hotel C1 sehingga dapat diperbaiki.
2. Dengan diterapkannya metode *balanced scorecard* Hotel C1 dapat mencapai tujuan jangka panjang yang telah ditetapkan berkaitan dengan pelanggan dan karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Di dalam pembahasan permasalahan, diberikan batasan – batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Hotel C1 Sumenep.
2. Menggunakan data tahun (2013, 2014 dan 2015).

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi – asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ukuran ukuran finansial yang berdiri sendiri tidak cukup untuk mengoperasikan sebuah organisasi.
2. Perhatian yang harus dilakukan pada pengembangan ukuran non finansial.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini sistematika penulisan agar dapat mempermudah dalam menyelesaikan penelitian. Sehingga ditentukan suatu sistematika penulisan dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari sub bab yang membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang kajian atau teori teori yang berkaitan dengan topik penelitian skripsi yang akan dilaksanakan tentang penerapan analisis kinerja perusahaan Hotel C1 Sumenep dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard*. Pada teori teori ini akan dijadikan sebagai acuan untuk melakukan langkah langkah dari penelitian agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tahapan penelitian yang akan dilaksanakan secara sistematis. Pada tahapan ini nantinya bisa menjadi acuan atau pedoman dalam melaksanakan penelitian yang nantinya dapat menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada objek penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data data yang dikumpulkan selama dilakukannya peneitian kemudian dilakukan pengolahan data yang diperoleh sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil pengukuran *balanced scorecard* sehingga saran-saran tersebut dapat digunakan Hotel C1 Sumenep untuk meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN