

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Laporan keuangan merupakan salah satu sumber informasi mengenai posisi keuangan suatu perusahaan yang digunakan untuk berbagai macam tujuan karena setiap pengguna membutuhkan informasi yang berbeda-beda. Laporan keuangan pada dasarnya merupakan hasil dari serangkaian panjang proses akuntansi yang digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Namun, laporan keuangan yang telah disusun tidak menjamin para pengguna laporan tersebut untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja keuangan, tanpa mempelajari dan menganalisisnya terlebih dahulu. Dalam hal tersebut yang melakukan analisis kinerja keuangan adalah pihak manajemen, yang mana hasil analisis tersebut akan digunakan untuk mengambil suatu keputusan.

Pihak manajemen melakukan analisis kinerja keuangan guna mengetahui nilai serta prestasi yang telah dicapai oleh perusahaan yang kemudian akan dijadikan dasar dalam mengambil suatu keputusan. Selain itu, penilaian perubahan sumber daya ekonomi perusahaan yang mungkin bisa dikendalikan di masa depan dapat diketahui dari informasi kinerja keuangan. Sehingga dapat membantu manajemen dalam proses pengambilan keputusan.

Selain membantu manajer dalam pengambilan keputusan, penilaian kinerja keuangan juga dibutuhkan oleh para pengguna laporan keuangan. Pengguna laporan keuangan dapat menilai apakah selama ini perusahaan telah menjalankan operasinya sesuai dengan rencana dan tujuan yang

telah ditetapkan diawal. Bahkan para pengguna laporan keuangan juga dapat menggunakannya sebagai keputusan investasi.

Salah satu cara menganalisis kinerja keuangan adalah dengan melakukan analisis rasio keuangan. "Rasio keuangan membantu kita mengidentifikasi beberapa kekuatan dan kelemahan keuangan perusahaan" (Djakman, 2001: 91). Dengan melakukan analisis keuangan, manajemen dapat mengidentifikasikan kelemahan serta kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, pihak manajemen dapat merumuskan suatu kebijakan guna menutupi kekurangan serta mengembangkan kelebihan yang dimiliki oleh perusahaan serta dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan untuk melakukan penilaian terhadap suatu perusahaan dalam rangka pengambilan keputusan investasi.

Dibutuhkan dua laporan keuangan untuk melakukan analisis rasio keuangan yaitu Neraca dan Laporan Laba Rugi. "Neraca adalah laporan mengenai posisi keuangan perusahaan pada saat tertentu" (Weston dan Bringham, 1990: 281). Neraca membantu para pengguna laporan keuangan untuk mengetahui kondisi-kondisi seperti likuiditas perusahaan, fleksibilitas keuangan, kemampuan operasional, serta kemampuan suatu perusahaan menghasilkan pendapatan selama periode tertentu. Neraca menyajikan tiga informasi yaitu aset, liabilitas, dan modal. Sedangkan "laba rugi adalah laporan yang mengikhtisarkan pendapatan dan beban perusahaan selama satu periode akuntansi" (Weston dan Bringham, 1990: 281).

Namun, penilaian suatu prestasi perusahaan tidak cukup hanya dinilai dari satu sisi saja yaitu kinerja keuangan. Guna mengetahui prestasi yang telah dicapai perusahaan, penilaian kinerja non keuangan juga dibutuhkan. Penentuan tingkat kepuasan konsumen yang telah berhasil dicapai, layanan purna jual yang telah dilakukan oleh perusahaan, serta hal-hal yang berhubungan dengan kinerja karyawan juga layak untuk dinilai. Tetapi variabel-variabel yang telah disebutkan tidak terdapat dalam laporan keuangan, sehingga disebut sebagai variabel non keuangan.

Kepuasan pelanggan, layanan purna jual, inovasi, serta unsur lainnya yang termasuk dalam variabel non keuangan akan ikut mempengaruhi pengukuran kinerja keuangan. Perusahaan tidak akan mendapatkan hasil kinerja keuangan yang memuaskan jika tidak didukung dengan kinerja non keuangan yang baik dan sebaliknya. Jika hasil analisis kinerja keuangan dan non keuangan tidak sejalan, maka ada suatu indikasi bermasalah di dalam perusahaan yang patut untuk dicurigai dan merupakan tanda waspada bagi manajemen maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Kelemahan-kelamahan pengukuran kinerja dengan hanya mengandalkan perspektif keuangan dapat diantisipasi dengan menggunakan *balance scorecard* karena metode tersebut tidak hanya berorientasi pada keuangan saja melainkan juga pada aspek non keuangan. "*Balance scorecard* adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan" (Kaplan & Norton, 2000: 19). Metode tersebut menyatakan suatu keseimbangan ukuran eksternal seperti pemegang saham dan pelanggan dengan ukuran internal seperti proses bisnis serta pembelajaran

dan pertumbuhan yang diturunkan dari strategi perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya untuk menciptakan suatu kerangka kerja.

Empat perspektif yang digunakan dalam penerapan *balance scorecard* yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif keuangan berorientasi pada para pemegang saham yaitu pihak-pihak yang telah menginvestasikan modalnya terhadap perusahaan. Perspektif pelanggan adalah untuk menentukan bagaimana cara perusahaan menjadi *supplier* utama yang paling bernilai bagi para pelanggannya. Perspektif ketiga adalah proses bisnis internal yaitu menjelaskan tentang proses bisnis apa saja yang terbaik untuk dilakukan baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek guna mencapai tujuan keuangan dan pelanggan. Terakhir adalah perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menjelaskan cara yang ditempuh perusahaan untuk meningkatkan dan menciptakan nilai secara berkesinambungan, terutama hubungannya dengan kemampuan dan motivasi karyawan. Empat perspektif tersebut sekaligus mengukur kemampuan perusahaan dari segi keuangan dan non keuangan.

Konsep *balance scorecard* tidak hanya digunakan pada perusahaan jasa, melainkan juga perusahaan-perusahaan dari segala jenis sektor bisnis. Terdapat banyak penelitian berkaitan dengan *balance scorecard* dan dari berbagai macam sektor bisnis seperti perusahaan jasa, organisasi publik, instansi pemerintahan, lembaga pendidikan, hingga koperasi. Sektor-sektor bisnis tersebut dapat menggunakan konsep *balance scorecard* guna menciptakan keseimbangan kinerja keuangan dan non keuangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pribadi (2012) yang mengukur kinerja PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo menghasilkan beberapa kesimpulan seperti kemampuan memenuhi kewajiban yang akan segera jatuh tempo telah baik, namun perusahaan masih belum bisa mempertahankan pelanggan lamanya. Selain itu, PDAM Dela Tirta masih sering mengalami kehilangan air dalam proses distribusi. Serta berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa kepuasan karyawan mengalami penurunan.

Penelitian lainnya oleh Sukesti (2010) yang meneliti kinerja Universitas Muhammadiyah Malang dengan menggunakan konsep *balance scorecard*. Penelitian tersebut menghasilkan beberapa kesimpulan seperti universitas tersebut masih mampu memenuhi kewajiban jangka pendek maupun jangka panjangnya kepada pihak luar. Tetapi kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba masih mengalami fluktuasi. Meningkatnya biaya kuliah menyebabkan menurunnya profitabilitas mahasiswa. Selain itu, lembaga masih belum dapat mengelola biaya sehingga menyebabkan produktifitas karyawan menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh Putrayasa (2011) mengenai pengukuran kinerja Koperasi Mertha Yasa dengan metode *balance scorecard*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja koperasi tersebut jika ditinjau dari empat perspektif *balance scorecard* telah baik. Hal ini disebabkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajibannya terus mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil analisis rasio keuangan menunjukkan bahwa koperasi tersebut dalam keadaan likuid. Pelanggan juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terbukti bahwa konsep *balance scorecard* tidak hanya dapat diterapkan pada organisasi bisnis tetapi juga organisasi publik, serta jenis organisasi lainnya. Organisasi publik merupakan organisasi yang didirikan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Organisasi publik terbagi atas perusahaan murni publik dan perusahaan kuasi publik. Perusahaan murni publik tidak berorientasi mencari keuntungan atau laba dan berkonsentrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan perusahaan yang selain memberikan pelayanan kepada masyarakat juga mencari keuntungan disebut sebagai kuasi publik.

Maksud dan Tujuan Pendirian PDAM Sumenep yang tertuang dalam Perda No.15 Tahun 2011 Pasal 5 yaitu

PDAM dibentuk dengan maksud dan tujuan untuk memberikan pelayanan air minum dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat... membantu dan mendorong pembangunan dan pertumbuhan perekonomian daerah khususnya dan Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya

Berdasarkan Perda tersebut, maksud dan tujuan pembangunan PDAM adalah memberikan pelayanan distribusi air kepada masyarakat sekaligus ikut berperan dalam pembangunan ekonomi daerah. Oleh karena itu, PDAM dapat dikategorikan sebagai perusahaan kuasi publik karena dua fungsi tersebut.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumenep memberikan pelayanan kepada masyarakat kaitannya dengan pengadaan, pengembangan, serta pengelolaan air bersih. Selama ini PDAM Sumenep dianggap rugi karena memiliki banyak hutang dan sebagian masyarakat masih menilai bahwa perusahaan tersebut belum mampu memberikan

pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Saat ini masyarakat menganggap PDAM Sumenep sudah mulai memberikan pelayanan yang memuaskan. Salah satunya adalah meningkatnya kualitas air minum. Peningkatan kualitas tersebut disebabkan adanya program rehabilitasi pipa yang dilakukan oleh PDAM Sumenep. Bahkan saat ini perusahaan tersebut telah mampu membayar hutangnya sedikit demi sedikit. Hal tersebut menarik minat peneliti untuk melakukan penilaian kinerja keuangan dan non keuangannya dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*.

Dari ulasan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat suatu tema berjudul **“Analisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumenep dengan Pendekatan *Balance Scorecard*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja non keuangan PDAM Sumenep jika dilihat dari perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*?
2. Bagaimana kinerja keuangan PDAM Sumenep jika dilihat dari perspektif keuangan dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*?

1.3 Tujuan Masalah

Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja non keuangan PDAM Sumenep dilihat dari perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta

pembelajaran dan pertumbuhan dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*.

2. Untuk mengetahui kinerja keuangan PDAM Sumenep dilihat dari perspektif keuangan dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian tersebut diharapkan dapat menghasilkan suatu manfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak terkait. Adapun manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bagi akademisi, penelitian tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan kasanah keilmuan.
- b. Bagi perusahaan, penelitian tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai kinerja keuangan dan non keuangan dengan menggunakan metode *balance scorecard*.
- c. Bagi pemerintah, penelitian tersebut diharapkan dapat dijadikan sebuah dasar menyusun suatu kerangka kinerja, baik kinerja keuangan maupun non keuangan.
- d. Bagi peneliti, penelitian tersebut diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam memahami analisis kinerja dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*.