

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Pokok Bahasan

Sistem pengukuran yang diterapkan perusahaan mempunyai dampak yang sangat besar terhadap perilaku manusia di dalam maupun di luar organisasi. Untuk berhasil dan tumbuh dalam persaingan abad informasi, perusahaan harus menggunakan sistem pengukuran dan manajemen diturunkan dari strategi dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan. Sayangnya, banyak perusahaan yang mencanangkan strategi tentang hubungan dengan pelanggan, kompetensi utama, dan kapabilitas perusahaan ketika proses memotivasi dan mengukur kinerja masih dilaksanakan dengan ukuran finansial.

Ketika para manajer didorong untuk menghasilkan kinerja finansial jangka pendek yang konsisten dan istimewa, investasi yang ditujukan untuk memanfaatkan peluang pertumbuhan tak terhindari lagi menjadi terbatas. Bahkan yang lebih buruk lagi, tekanan untuk menghasilkan kinerja finansial jangka pendek dapat mendorong perusahaan mengurangi pengeluaran yang digunakan untuk pengembangan produk baru, peningkatan proses, pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, *data base*, sistem pengembangan pelanggan, dan pengembangan pasar. Dalam jangka pendek, model akuntansi keuangan memberikan pelaporan mengenai berkurangnya berbagai pengeluaran ini sebagai kenaikan laba. Selain itu, sebuah perusahaan mungkin akan memaksimalkan hasil finansial jangka pendek dengan mengeksploitasi pelanggan melalui penetapan

harga yang tinggi atau layanan yang buruk. Dalam jangka pendek, tindakan-tindakan ini memang dapat meningkatkan profitabilitas dalam pelaporan keuangan, tetapi kurangnya loyalitas dan kepuasan pelanggan akan menjadikan perusahaan tersebut sangat rentan terhadap berbagai hantaman persaingan.

*Balanced scorecard* menerjemahkan misi dan strategi ke dalam berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun ke dalam empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. *Scorecard* memberi kerangka kerja, bahasa, untuk mengkomunikasikan misi dan strategi. *scorecard* menggunakan pengukuran untuk memberikan informasi kepada para karyawan tentang faktor yang mendorong keberhasilan saat ini dan yang akan datang. Dengan mengartikulasikan hasil yang diinginkan perusahaan dan faktor pendorong hasil-hasil tersebut, para eksekutif senior berharap dapat menyalurkan energi, kemampuan, dan pengetahuan spesifik sumber daya, manusia perusahaan ke arah tercapainya tujuan jangka panjang.

## 1.2. Pokok Permasalahan

Dari latar belakang masalah tersebut, maka pokok permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

Bagaimanakah peranan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja perusahaan dalam rangka mencapai keunggulan bersaing?

### 1.3. Tujuan Pembahasan

Tujuan dalam penulisan tersebut adalah untuk mengetahui peranan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja perusahaan dalam rangka mencapai keunggulan bersaing.

