

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan

Dunia bisnis saat ini dan di masa depan penuh dengan transformasi (perubahan-perubahan) yang mengharuskan para manajer untuk menyiapkan perusahaannya dalam menghadapi perubahan lingkungan yang cepat, dinamis, dan rumit. Perkembangan teknologi informasi yang cepat memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dari lokasi yang jauh di belahan dunia lain dalam waktu singkat, mutu yang tinggi, dan biaya yang murah. Selain itu, teknologi informasi memungkinkan para pelanggan untuk memperoleh produk dan jasa terbaik yang diinginkan, baik dari pasar dunia maupun pasar dalam negeri. Para pemasok yang semula hanya menghadapi pesaing lokal sekarang harus dapat bersaing secara global.

Selama ini banyak perusahaan menggunakan tolok ukur kinerja *financial*, yaitu laba operasi, dan pertumbuhan penjualan (*sales growth*) untuk mengukur kinerja perusahaan. Padahal tolok ukur kinerja keuangan seperti rentabilitas, likuiditas, dan solvabilitas hanya menyediakan *output* berupa angka rupiah. Tolok ukur kinerja *financial* hanya mampu melaporkan apa yang terjadi di masa lalu tanpa menunjukkan bagaimana perusahaan dapat memperbaiki kinerja pada periode selanjutnya. Menilai kinerja perusahaan semata-mata dari aspek keuangan dapat menyesatkan. Kinerja keuangan yang baik yang saat ini dicapai oleh perusahaan dengan mengorbankan kepentingan jangka panjang perusahaan. Oleh

karena itu tolok ukur *financial* tersebut perlu dilengkapi dengan tolok ukur yang lain, yaitu tolok ukur operasional dengan memperhatikan perspektif pelanggan dan bagaimana unit usaha tersebut harus meningkatkan prosedur yang dibutuhkan untuk memperoleh kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.

Untuk mengatasi kekurangan atas pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan oleh beberapa perusahaan, ditambah dengan kenyataan betapa aktiva perusahaan-perusahaan di era informasi ini lebih didominasi oleh *intangible assets* yang tak terukur, maka ditawarkan suatu pendekatan baru yang mengukur kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat aspek atau perspektif, yakni perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan proses belajar dan berkembang.

1.2. Pokok Bahasan

Dalam pembahasan makalah ini akan dikaji mengenai pemanfaatan *Balanced Scorecard* sebagai sarana penilaian kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

1.3. Tujuan Pembahasan

Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan *Balanced Scorecard* sebagai sarana penilaian kinerja perusahaan di masa yang akan datang.