

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini tampak demikian pesat. Banyak hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan dengan menggunakan teknologi yang ada. Dengan adanya perkembangan teknologi ini telah mengakibatkan iklim persaingan bisnis semakin ketat. Oleh sebab itu wajar jika perusahaan membutuhkan informasi supaya menjadi lebih unggul dari perusahaan lainnya. Teknologi informasi sendiri terdiri dari tiga komponen yaitu: komputer, telekomunikasi, dan peralatan kantor elektronik.

Dalam rangka memenangkan persaingan dalam abad informasi diperlukan kemampuan baru dari perusahaan yaitu kemampuan untuk mengelola aktiva tidak berwujudnya. Menurut Kaplan dan Norton (1996:3), aktiva tidak berwujud memungkinkan perusahaan untuk:

1. mengembangkan hubungan dengan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas serta untuk melayani pelanggan secara efektif dan efisien.
2. memperkenalkan produk dan jasa inovatif yang diinginkan oleh segmen yang dituju.
3. memproduksi produk dan jasa bermutu tinggi sesuai keinginan pelanggan dengan harga rendah dan tenggang waktu yang pendek.

4. memobilisasi kemampuan dan memotivasi pekerja bagi peningkatan kemampuan proses, mutu, dan waktu tanggap yang berkesinambungan.
5. mengembangkan teknologi informasi, *database*, dan sistem

Disamping pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang dimiliki oleh perusahaan masih banyak manajer-manajer perusahaan yang menjalankan usahanya dengan sistem manajemen yang seakan-akan berorientasi pada masa yang lalu dan belum berorientasi pada masa depan. Pengukuran kinerja perusahaan yang hanya didasarkan atas pengukuran finansial saja, sudah tidak lagi memadai. Perusahaan diharuskan untuk melakukan pengukuran kinerjanya tidak hanya melalui pengukuran finansial saja tetapi juga melalui pengukuran kinerja non finansial, seperti tingkat kepuasan pelanggan, inovasi produk, pengembangan perusahaan dan pengembangan karyawannya. Alat ukur kinerja ini mencoba melakukan pendekatan yang mengukur kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat prespektif yaitu: perspektif keuangan, konsumen, proses bisnis internal, dan proses belajar dan berkembang.

Oleh karena itu alat ukur perusahaan yang baru tersebut haruslah merupakan pengukur kinerja secara komprehensif. Bila selama ini yang digunakan hanya aspek keuangan maka perlu ditambahkan beberapa aspek lain agar lebih memadai.

1.2. Pokok Bahasan

Banyak perusahaan-perusahaan menggunakan tolok ukur keuangan sebagai dasar dalam pengukuran kinerjanya. Padahal dalam lingkungan usaha dewasa ini, penggunaan tolok ukur keuangan tidaklah cukup untuk mengukur dan

menggambarkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dalam lingkungan bisnis global. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan suatu alat pengukuran yang mampu memberikan informasi yang akurat, obyektif dan komprehensif, yang dapat memandu perusahaan untuk bersaing. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan konsep *Balanced Scorecard*.

1.3. Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan adalah:

Memberikan pemahaman tentang penyusunan dan aplikasi *Balanced Scorecard* sebagai konsep pengukuran yang seimbang, yang memungkinkan perusahaan untuk mengukur kinerjanya lewat empat perspektif penting yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif belajar dan pertumbuhan, sehingga dapat meningkatkan keandalan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan.

1.4. Sistematika Makalah

Makalah ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang, pokok bahasan, tujuan pembahasan dan sistem penulisan makalah.

BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini, akan diuraikan artikel/penelitian yang terkait dengan pokok bahasan serta konsep-konsep yang berhubungan dengan pokok bahasan.

BAB 3: PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan diuraikan pembahasan yang merupakan kajian terkait dengan pokok bahasan yang diajukan dan dihubungkan dengan artikel yang dibahas, selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan dan saran.

BAB 4: KESIMPULAN

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan makalah, yang berisi kesimpulan atas analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya, serta memberikan saran-saran yang berkaitan dengan pokok bahasan.