

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu permasalahan yang sering terjadi pada perusahaan adalah kecurangan (*fraud*). Kecurangan pada perusahaan membuat keadaan internal maupun eksternal menjadi tidak stabil. Sejak awal triwulan kedua 2017 perusahaan besar multinasional mengalami *fraud*, kejadian tersebut dialami oleh British Telecom. British Telecom merupakan perusahaan raksasa Inggris yang mengalami *fraud* disalah satu lini usahanya di Italia, skandal tersebut berdampak pada Price Waterhouse Coopers (PwC) yang merupakan salah satu kantor akuntan publik ternama di dunia dan termasuk the bigfour (Priantara, 2017). Kecurangan yang terjadi pada perusahaan, tidak hanya menimpa perusahaan berskala internasional, melainkan dalam lingkup kecilpun kasus kecurangan (*fraud*) juga dapat terjadi. Selain itu, kecurangan juga dapat terjadi pada semua bidang usaha. Kecurangan dapat diminimalisir dengan adanya kinerja perusahaan yang baik.

Pada era globalisasi seperti saat ini, persaingan industri semakin kompetitif. Setiap industri dituntut memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan dalam negeri maupun luar negeri. Perusahaan yang memiliki kualitas terbaik adalah perusahaan yang mampu mendesain sistem manajemen sesuai dengan lingkungan bisnis yang dijalankan. Pengelolaan sistem manajemen yang baik menjadi prioritas selain mendapatkan

laba bagi perusahaan profit, karena hal itu juga bisa mempengaruhi kinerja perusahaan dalam menjalankan aktivitas.

Aktivitas utama dari perusahaan jasa adalah untuk menjual jasa dengan memberikan pelayanan sesuai bidang usaha yang dijalankan. PT. Bumi Jasa Utama merupakan perusahaan swasta yang beralokasi di perumahan galaxy bumi permai N1/12A Surabaya bergerak dibidang jasa penyewaan mobil dengan berbagai jenis kendaraan. Aktivitas PT. Bumi Jasa Utama menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain yang juga bergerak dibidang jasa. Pengukuran kinerja perusahaan dapat didefinisikan sebagai suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana visi dan misi perusahaan telah dicapai. Pengukuran kinerja mempunyai tujuan pokok yaitu untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar menghasilkan tindakan yang diinginkan. Standar perilaku karyawan seharusnya terdapat dalam SOP (*Standart Operating Procedure*) perusahaan.

PT. Bumi Jasa Utama memiliki SOP yang mengatur perilaku karyawan namun tidak berjalan dengan baik, hal itu bisa diketahui dengan jam kerja yang tidak teratur. Jam kerja karyawan pada PT. Bumi Jasa Utama dimulai dari pukul 08.00-17.00. Namun, pada kenyataannya tidak semua karyawan datang tepat waktu dan mengakhiri pekerjaan pada jam yang telah ditentukan. Hal itu sudah menjadi hal yang biasa pada PT. Bumi Jasa Utama karena tidak ada tindak lanjut atau pemberian sanksi pada karyawan yang datang tidak tepat waktu. Salain itu,

daftar hadir karyawan pada perusahaan tidak berjalan dengan baik, itulah yang menjadi penyebab karyawan datang terlambat. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan sebagai pembelajaran yang harus ditingkatkan pada PT. Bumi jasa Utama.

Manajemen dapat menilai kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard*. Konsep *balanced scorecard* (BSC) dikembangkan dan diperkenalkan oleh Robert Kaplan dan David Norton pada tahun 1992 untuk membantu akuntan manajemen memberikan banyak informasi tentang keberhasilan perusahaan dalam menerapkan strategi (Salman, 2016:256). Pada literatur lain juga dijelaskan bahwa konsep *balanced scorecard* membagi pengukuran kinerja dalam perspektif keuangan dan non-keuangan. Kinerja keuangan antara lain dapat diukur menggunakan margin laba, return on investmen atau laba per saham. Perspektif non keuangan dibagi atas perspektif konsumen, bisnis internal, dan perspektif inovasi pembelajaran dan pertumbuhan. Diperlukan standar perilaku karyawan untuk membuat karyawan mentaati peraturan yang ada.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan pada PT. Bumi Jasa Utama sangat rendah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan mengukur dampak kinerja karyawan terhadap kinerja perusahaan dalam meningkatkan laba dengan melakukan pengukuran kinerja perspektif keuangan. Sehingga peneliti dapat mengambil judul dalam melaksanakan tugas akhir yaitu **Peningkatan Sistem Manajemen Dengan Penilaian Kinerja Perusahaan pada PT. Bumi Jasa Utama Menggunakan Metode *Balanced Scorecard***.

1.2. Penjelasan Judul

Judul penelitian ini adalah **Peningkatan Sistem Manajemen Dengan Penilaian Kinerja Perusahaan Pada PT. Bumi Jasa Utama Menggunakan Metode *Balanced Scorecard***, agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut :

1. **Peningkatan**

Peningkatan merupakan suatu proses perubahan menjadi lebih baik yang didasari oleh beberapa faktor-faktor tertentu. Proses perubahan tersebut memiliki dampak pada objek atau subjek yang mengalami perubahan.

2. **Sistem**

Sistem dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yang menekankan pada prosedurnya dan ada yang menekankan pada elemennya. Kedua kelompok ini memang benar tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya .Mulyadi (2016:4).

3. **Manajemen**

Manajemen merupakan suatu proses untuk mencapai suatu tujuan dengan cara melakukan bentuk organisasi seperti merencanakan, pengawasan, pengendalian, dan penggerakan agar mencapai suatu hasil yang maksimal. Pratita (2014:23).

4. **Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja

karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Bangun (2012:234).

5. **Perusahaan**

Perusahaan merupakan unit usaha profit yang didirikan dengan maksud tertentu dengan pembentukan pengorganisasian. Aktivitas perusahaan dijalankan sesuai dengan visi dan misi sesuai dengan bidang yang sedang dijalankan.

6. **PT. Bumi Jasa Utama**

PT. Bumi Jasa Utama adalah salah satu unit usaha dari perusahaan KallaGroup yang berpusat di Makassar yang bergerak dalam bidang jasa kendaraan dan beralokasi di Surabaya.

7. **Balanced Scorecard**

Balanced scorecard adalah sistem manajemen strategis yang mendefinisikan sistem akuntansi pertanggung jawaban berdasarkan strategi.

1.3. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis membuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengukuran kinerja perusahaan PT. Bumi Jasa Utama dengan rerangka *Balanced Scorecard* menurut perspektif keuangan?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja perusahaan PT. Bumi Jasa Utama dengan rerangka metode *Balanced Scorecard* menurut perspektif keuangan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Laporan tugas akhir ini menjadi salah satu media pembelajaran untuk mengimplementasikan dan mengetahui antara teori yang didapatkan oleh penulis selama perkuliahan dengan permasalahan yang sebenarnya terjadi di lapangan. Sehingga akan sangat bermanfaat bagi penulis untuk selalu melakukan perbaikan pada setiap kesempatan.

2. Bagi Perusahaan

Laporan tugas akhir ini akan memberikan manfaat secara langsung bagi perusahaan untuk selalu memperbaiki kinerja perusahaan dengan adanya bukti hasil penelitian dan solusi yang diberikan dari hasil penelitian.

3. Bagi lembaga STIE Perbanas Surabaya

Laporan tugas akhir ini akan memberikan informasi bagi mahasiswa yang mengambil topik harga pokok jasa untuk dijadikan referensi yang akan membantu mahasiswa dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir.

4. Bagi Pembaca

Laporan tugas akhir ini akan memberikan informasi bagi para pembaca untuk mengetahui pembahasan harga pokok jasa yang ada pada perusahaan jasa untuk dijadikan referensi pembelajaran di perkuliahan maupun di bidang lainnya.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Jenis dan Sumber data

Adapun Jenis dan sumber data pada penelitian ini menggunakan:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber, misalnya pendapat dari karyawan sehingga peneliti membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memperoleh data yang diperlukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan melalui media perantara, data ini merupakan data yang berupa dokumentasi.

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan data primer dan sekunder untuk mendapatkan data yang baik untuk bisa digunakan dalam pelaksanaan penelitian.

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung ke PT. Bumi Jasa Utama mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian seperti mengobservasi fasilitas kantor dan karyawan.

b. Wawancara

Wawancara langsung pada karyawan PT. Bumi Jasa Utama yang berkompeten dibidangnya mengenai gambaran umum perusahaan dan kebijakan perusahaan, dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada kepala administrasi.

Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan data primer dan sekunder untuk mendapatkan data yang baik untuk bisa digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Adapun pengumpulan data menggunakan data primer dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan dan kepada karyawan serta melakukan wawancara kepada pihak manajemen dengan kisi-kisi pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara penilaian kinerja pertumbuhan dan pembelajaran di perusahaan PT. Bumi Jasa Utama ?
2. Bagaimana cara penilaian kinerja Proses bisnis internal di perusahaan PT. Bumi Jasa Utama ?
3. Bagaimana cara penilaian kinerja pelanggan di perusahaan PT. Bumi Jasa Utama ?
4. Bagaimana cara penilaian kinerja keuangan di perusahaan PT. Bumi Jasa Utama ?

Sedangkan untuk mendapatkan data sekunder penulis mendapatkan dari perusahaan yang berupa *softfile* yaitu laporan laba rugi dan data karyawan dari tahun 2015-2017.

1.3.1. Teknik analisis

Adapun teknik analisis yang digunakan untuk melakukan penelitian agar data yang digunakan menjadi data yang valid adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan pertanyaan terkait apa saja yang akan ditanyakan pada saat wawancara untuk memenuhi informasi yang akan didapatkan untuk menyelesaikan tugas akhir.
2. Menganalisis hasil dari wawancara untuk dapat di masukkan kedalam tugas akhir.
3. Menyimpulkan hasil analisis yang telah dilakukan untuk di masukkan kedalam tugas akhir.
4. Menganalisis data sekunder yang telah didapatkan untuk bisa di ambil kesimpulan.
5. Menyimpulkan dari hasil analisis data sekunder yang berupa dokumentasi untuk bisa di masukkan ke dalam tugas akhir.