

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari skala dalam negeri dan skala internasional, antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya terus mengalami persaingan yang ketat. Persaingan tersebut meliputi berbagai aspek untuk berlomba-lomba mewujudkan suatu inovasi yang dapat terus mempertahankan eksistensi dari perusahaan. Selain itu, terdapat fenomena yang terjadi pada awal tahun 2020 yang menyebabkan para pebisnis harus memutar otaknya supaya perusahaan terus maju dan eksis. Fenomena yang dimaksud yaitu, adanya pandemi yang terjadi di seluruh dunia yang disebabkan oleh satu virus yang dinamakan *coronavirus* atau covid 19. Akibat dari pandemi ini, banyak perusahaan yang *collapse* atau bangkrut karena sosial ekonomi yang menurun drastis. Terdapat juga beberapa perusahaan yang mengalami *financial distress*, salah satunya bahkan menimpa pada perusahaan otomotif terbesar di tanah air yaitu PT. Astra International yang mengalami penurunan penjualan hingga 40% (Fernando, 2021).

Maka dari itu, setiap perusahaan tentunya juga memiliki tujuan-tujuan yang harus dicapai untuk membuat perusahaan semakin berkembang dalam jangka waktu yang cepat. Dari beberapa tujuan tersebut, terdapat tujuan yang paling utama yang harus segera terlaksana, yaitu perusahaan harus berusaha untuk mendapatkan profit atau keuntungan yang sebesar-besarnya. Kemudian profit yang didapat akan seringkali digunakan untuk melakukan pengembangan usaha (Utama & Breliastiti, 2017).

Perusahaan yang nantinya mampu bertahan di dalam pasar internasional ini kemudian hanyalah perusahaan-perusahaan yang memiliki standar kinerja yang tinggi dan mampu menghasilkan keuntungan dalam jangka panjang. Supaya hal tersebut dapat terwujud, maka ada beberapa faktor yang harus dicermati oleh perusahaan. Manajemen perusahaan merupakan salah satu faktor penting

tersebut yang harus lebih diperhatikan untuk dapat bersaing secara kompetitif di dalam dunia bisnis saat ini. Dengan lingkungan usaha yang ketat tersebut, maka perusahaan membutuhkan sistem manajemen yang dapat membantu perusahaan itu sendiri untuk dapat bersaing dan berkembang lebih baik (Taher, 2018).

Pembahasan tentang perusahaan, mengacu pada objek penelitian yang akan diambil oleh peneliti. PT. IFrame Solusi Multimedia merupakan objek penelitian yang dipilih. Lalu PT. IFrame Solusi Multimedia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa foto dan video, yang memiliki misi untuk memberikan solusi *Hybrid Event* dan *Multimedia* bagi para pelaku dan pengguna industri MICE dengan menyediakan layanan profesional di bidang *Hybrid Event Management* untuk membantu masalah klien yang memiliki keterbatasan keahlian, waktu, alat dan SDM dalam mengelola *hybrid event*.

Dengan adanya perusahaan yang fokus terhadap produksi konten tersebut diharapkan dapat meningkatkan peluang bisnis di Indonesia. Hal ini juga memberikan kesempatan yang bagus bagi para generasi muda untuk berkembang, didukung dengan karakteristik industri konten yang terbuka. Kemudian dilihat dari sisi tenaga kerja, sektor industri kreatif ini juga mampu menyerap 11,8 juta orang atau 10,7 persen dari angkatan kerja nasional, diikuti dengan jumlah unit usaha mencapai angka 5,4 unit atau 9,7 persen dari total unit usaha (KOMINFO, 2015).

Dilihat secara nasional, pergerakan industri industri konten sangat dirasakan dengan ditandai tingginya pertumbuhan nilai tambah yang dihasilkan dengan rata-rata diatas 10% per tahun selama periode tahun 2010-2013. Bahkan kiprah para pelaku industri konten Indonesia sudah semakin mendapatkan pengakuan di dunia internasional (KOMINFO, 2015).

Kemudian supaya PT. IFrame Solusi Multimedia dapat ikut berperan penting dalam kemajuan ekonomi digital di Indonesia, maka perusahaan harus memiliki keunggulannya tersendiri. Maka, salah satu cara untuk mencapai

keunggulan perusahaan adalah dengan cara mengembangkan teknologi informasi, database dan sistem. Kemampuan dan kecepatan dalam mengakses, menguasai dan memanfaatkan informasi tentang aspek internal maupun eksternal merupakan kunci menuju peningkatan kinerja perusahaan. Indikator keberhasilan kinerja perusahaan dapat dilihat dari aspek finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta aspek pertumbuhan dan pembelajaran suatu organisasi atau perusahaan tersebut. Keberhasilan dari kinerja perusahaan dapat terwujud apabila dilakukan melalui dua penilaian, dengan mengevaluasi kinerja finansial dan kinerja non finansial. Evaluasi kinerja finansial saja tidak bisa mencerminkan kinerja perusahaan yang sesungguhnya karena hanya melihat dari satu faktor saja. Oleh karena itu untuk menilai kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan mengukur kinerja yang terintegrasi baik bersifat finansial maupun non finansial. Salah satu metode pengukuran kinerja secara non finansial dapat dilakukan dengan metode *Balanced Scorecard*.

Balanced Scorecard merupakan metode yang akan digunakan dalam penelitian. Metode ini dipilih karena pengukuran kinerja perusahaan di PT. IFrame Solusi Multimedia masih menggunakan metode yang sederhana dan hanya fokus pada satu aspek atau perspektif, yaitu perspektif keuangan. Maka, pengukuran yang dilakukan di PT. IFrame Solusi Multimedia tersebut dapat dikatakan masih dapat dikembangkan, dimana tingkat keberhasilan kinerja perusahaan juga dapat mempertimbangkan dari perspektif lainnya, yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan.

Menurut Mulyadi dalam Kurniasari (2017), metode *balance scorecard* dapat dikatakan sebagai alat bantu dalam penilaian kinerja perusahaan, dimana konsep dari metode ini tidak memberatkan salah satu penilaian atau seimbang antara perspektif perusahaan dari segi keuangan maupun non-keuangan. Metode *balanced scorecard* digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan di masa mendatang dengan memperhatikan atau mempertimbangkan empat prespektif. Keempat perspektif tersebut adalah prespektif keuangan,

perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran pertumbuhan. Dari keempat perspektif yang telah disebutkan, dapat dikatakan bahwa metode *balance scorecard* ini melibatkan faktor internal dan juga faktor eksternal, serta menilai secara jangka panjang dan juga jangka pendek. Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa metode *balance scorecard* ini memiliki keistimewaan yang tersendiri dikarenakan metode ini dapat mencakup segala hal dari berbagai perspektif. Perspektif-perspektif yang dijabarkan dalam *balanced scorecard* juga dapat merefleksikan kebutuhan bagi pemangku kepentingan dan jika *balanced scorecard* diterapkan pada perusahaan, maka perusahaan bisa mengawasi atau memantau hasil yang didapatkan perusahaan. Sehingga metode *balanced scorecard* ini dapat diterapkan di semua organisasi atau perusahaan bisnis, baik bagi yang menghasilkan suatu produk maupun jasa.

Kemudian pembaharuan dari penelitian ini yang dapat dibedakan dengan penelitian terdahulu yakni objek penelitian yang berbeda. Objek pada penelitian ini dilakukan pada perusahaan multimedia dimana sangat berbeda dengan objek-objek penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Serta data yang diambil dari tahun 2019 hingga 2022 dimana pada rentang tahun ini telah terjadi peristiwa yang merugikan industri perusahaan di seluruh dunia, yakni peristiwa covid-19 dimana perusahaan mengalami banyak kerugian karena kebijakan yang mewajibkan orang-orang tidak boleh beraktivitas diluar.

Maka, berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis terkait pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *balance scorecard*. Kemudian penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian-penelitian sebelumnya, dan dari hasil penelitian terdahulu secara keseluruhan menyatakan bahwa metode *balanced scorecard* dapat menilai dengan baik kinerja perusahaan. Dengan alasan tersebut, peneliti ingin mengukur kinerja di PT. IFrame Solusi Multimedia dengan metode yang sama, yaitu menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Lalu perbedaan antara penelitian ini dengan

penelitian-penelitian terdahulu, yaitu ada pada rentang waktu yang dipilih untuk mengambil data pada objek penelitian yang dilakukan. Data yang diambil adalah laporan keuangan pada tahun 2019 sampai 2021, dimana adanya pandemi covid 19 sehingga dapat mengukur kinerja perusahaan ketika pandemi terjadi. Selain itu, adanya metode pembaharuan yang dipilih peneliti, yaitu proses wawancara langsung dengan narasumber dari objek penelitian. Sehingga, peneliti mengambil penelitian ini dengan judul **“Anallsis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* (Studi Kasus pada PT. IFrame Solusi Multimedia)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, diketahui bahwa perusahaan harus dapat mengukur kinerjanya tidak hanya dari sisi keuangan saja. Namun, berbagai aspek harus diperhatikan termasuk non-keuangan, internal dan eksternal serta *short term* dan *long term*-nya. Metode *balance scorecard* diketahui dapat mengukur kinerja perusahaan tersebut, termasuk di perusahaan PT. IFrame Solusi Multimedia. Dengan demikian, rumusan masalah yang dapat ditarik untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kinerja PT. IFrame Solusi Multimedia menggunakan metode *Balance Scorecard* melalui perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja dari PT. IFrame Solusi Multimedia dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* melalui perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka peneliti berharap bahwa penelitian ini akan memiliki manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kemudian manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan Tujuan yang telah dipaparkan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan tentang pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *balance scorecard*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dari penelitian ini, peneliti juga mendapatkan pengalaman yang menarik dan juga mendapatkan tambahan wawasan yang luas.

b. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT. IFrame Solusi Multimedia terkait pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *balance scorecard*, sehingga memudahkan perusahaan dalam mengembangkan eksistensinya untuk saat ini maupun masa yang akan datang.