

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha mengalami persaingan yang begitu ketat dan peningkatan permintaan layanan lebih dari pelanggan. Dalam memenangkan persaingan tersebut perusahaan menggunakan berbagai cara diantaranya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui produk berkualitas, ketepatan waktu pengiriman, dan efisiensi biaya. Kebijakan untuk pengendalian persediaan produk pada suatu lokasi tertentu dapat menimbulkan masalah pada manajemen dalam mengkoordinasikan perencanaan distribusi dari bagian pemasaran, juga pada bagian produksi yang menghasilkan tingkat persediaan produk yang dihasilkan terbaik, sehingga tingkat kepuasan konsumen maupun keuntungan perusahaan dapat terjaga. Distribusi yang dilakukan perusahaan CV. Mulya Jaya Abadi didasarkan atas permintaan dari para konsumen yang berada di toko maupun pasar. Didalam perusahaan ini sudah terdapat adanya suatu perencanaan dan penjadwalan aktivitas distribusi produk yang terkoordinasi dengan baik, sehingga permintaan untuk semuamasing-masing jenis produk terkontrol sehingga tidak terjadi kekurangan atau kelebihan persediaan, baik pada pabrik maupun pada distributor.

Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil implementasi rencana kerja yang dibuat oleh institusi yang dilaksanakan oleh pemimpin dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi, definisi menurut Abdullah (2014). Suatu ungkapan yang mendefinisikan pentingnya pengukuran kinerja, Pengukuran kinerja adalah salah satu faktor yang penting bagi organisasi bisnis. Pada sistem pengendalian manajemen dalam suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja adalah usaha yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh pusat pertanggungjawaban (Widyanto et al, 2012). Untuk itu, pengukuran kinerja sangat dibutuhkan agar dapat membangun sebuah perencanaan maupun pengendalian untuk mencapai visi dan misi sebuah organisasi. Metode yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan adalah *Balanced Scorecard (BSC)*. Menurut Robert S. Kaplan dan David P. Norton (2011) *Balanced Scorecard (BSC)* merupakan suatu metode penilaian

yang mencakup empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan, yaitu Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Tujuan dan pengukuran dalam *Balanced Scorecard (BSC)* bukan hanya penghabungan dalam ukuran-ukuran keuangan dan non keuangan yang ada, melainkan suatu hasil dari suatu proses atas – bawah (*Top – Down*). Berdasarkan misi dan strategi dalam unit usaha, misi dan strategi tersebut harus diterjemahkan dalam tujuan dan pengukuran yang lebih nyata.

Penelitian ini dilakukan di Distributor CV. Mulya Jaya Abadi perusahaan bergerak dalam bidang pemasaran produk sabun, deterjen, produk-produk kosmetik, minuman yang bernutrisi dan teh celup. Perusahaan ini memasarkan barang konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan nutrisi, kesehatan, dan perawatan pribadi sehari-hari dengan produk-produk yang membuat para pemakainya merasa nyaman, berpenampilan baik. Permasalahan di distributor ini adalah kurang efektifnya karyawan dalam bekerja, masalah keuangan terhadap perusahaan dan kepuasan pelanggan. Dengan metode *Balanced Scorecard (BSC)* diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan terhadap perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan, perspektif keuangan, perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal.

B. Ruang lingkup dan batasan masalah

1. Ruang lingkup

Penelitian yang dilakukan di CV. Mulya Jaya Abadi yaitu kinerja perusahaan dengan *Balanced Scorecard* meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan, perspektif proses bisnis internal.

2. Batasan masalah

Agar penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas perlu dilakukan batasan masalah antara lain sebagai berikut:

Pada penelitian di CV. Mulya Jaya Abadi membahas perspektif *Balanced Scorecard*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, penulis dapat merumuskan masalah yang akan di tulis yaitu:

Bagaimana kinerja perusahaan CV. Mulya Jaya Abadi dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan penelitian ini dilakukan di CV. Mulya Jaya Abadi adalah :
Untuk menilai kinerja perusahaan CV. Mulya Jaya Abadi dalam perspektif *balanced scorecard*.

2. Manfaat Penelitian

a) Bagi Penulis

1. Menambah pola berpikir, memantapkan dan menambah pengalaman serta kreatifitas penulis dalam menghadapi masalah yang lebih kompleks yang di alami perusahaan.
2. Sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang penulis peroleh selama di bangku kuliah maupun dari hasil membaca literatur-literatur dengan kenyataan praktis yang ada pada perusahaan.

b) Bagi Perusahaan

1. Perusahaan mengetahui bagaimana cara melakukan peningkatan kinerja perusahaan dengan menggunakan metode yang berbeda untuk kemajuan wawasan dan pencapaian tujuan kerja.
2. Hasil pengukuran kinerja perusahaan akan menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang akan datang.

c) Bagi Universitas

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa teknik industri serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas.
2. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi bagi mahasiswa.