

BAB 1

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Pengukuran kinerja telah menjadi topik di Negara maju. Perusahaan-perusahaan nasional maupun internasional berusaha menjadi yang terdepan dalam mewujudkan lingkungan yang kompetitif. Selama ini pengukuran kinerja hanya dilakukan secara tradisional dan hanya fokus pada sisi keuangan saja. Perusahaan dengan pencapaian hasil keuangan yang tinggi dianggap sebagai perusahaan yang berhasil. Padahal dalam mengukur kinerja suatu perusahaan tidak hanya melihat dari sisi keuangan, tetapi juga non keuangan.

Untuk mengatasi kekurangan ini, maka digunakan suatu metode pendekatan yang mengukur kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat aspek, antara lain keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses belajar dan berkembang. Untuk menyeimbangkan pengukuran aspek keuangan dan aspek non keuangan dilakukan dengan menggunakan metode *balance scorecard*, yang pertama dikembangkan oleh Kaplan (1996). Dengan menerapkan metode *balance scorecard*, perusahaan mampu mengukur unit bisnis dan mempertimbangkan kepentingan-kepentingan masa yang akan datang.

Sejarah *balance scorecard* dimulai dan diperkenalkan pada tahun 1990 di USA oleh David P.Norton melalui suatu riset tentang "Pengukuran Kinerja dalam organisasi masa depan". Istilah ini terdiri dari 2 kata yaitu *balance* (berimbang) dan *scorecard* (kartu skor). Kata berimbang dari 2 sisi yaitu sisi keuangan dan non keuangan, mencakup jangka pendek dan jangka panjang serta melibatkan bagian internal dan eksternal, sedangkan pengertian kartu skor (*scorecard*) adalah satu kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja baik untuk sekarang ataupun untuk perencanaan di masa yang akan datang.

Dari definisi diatas pengertian dari *balance scorecard* adalah kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara sisi

keuangan dan non keuangan, antara jangka pendek dan jangka panjang serta melibatkan faktor internal dan eksternal. Konsep *balance scorecard* yang dikembangkan oleh Kaplan merupakan salah satu metode pengukuran kinerja dengan memasukan empat aspek didalamnya yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Rumah sakit pada umumnya difungsikan untuk melayani dan menyediakan sarana kesehatan untuk masyarakat. Dalam organisasinya terdapat banyak aktivitas yang diselenggarakan oleh pihak-pihak dari berbagai jenis profesi, baik profesi perawat, karyawan administrasi, petugas kebersihan dan sebagainya. Untuk dapat menjalankan fungsinya, diperlukan suatu system manajemen menyeluruh yang dimulai dari proses perencanaan strategi, baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Suatu strategi dapat disebut baik apabila perencanaan dapat ditindaklanjuti secara praktis ke dalam program-program operasional yang berorientasi kepada *economy-equity-quality*. Artinya rumah sakit dikelola secara efektif dan efisien, melayani semua masyarakat dengan memberi pelayanan yang berkualitas. Rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan profesional sehingga strategi dan kinerja rumah sakit harus berorientasi pada keinginan dan kebutuhan pasien. Untuk itu diperlukan dengan *balance scorecard* yang dapat menjawab tuntutan dan tantangan zaman.

Rumah sakit Bhakti Rahayu merupakan instansi dibawah naungan pemerintah yang bergerak dibidang kesehatan dengan memberikan pelayanan jasa kesehatan di Rumah Sakit . Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit bersifat sosial dan ekonomi dengan mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah sakit harus mampu memberikan pertanggungjawaban baik secara finansial maupun nonfinansial kepada masyarakat dan pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya pengukuran kinerja karyawan yang tidak hanya melihat aspek finansial rumah sakit saja tetapi juga aspek non finansialnya untuk mengantisipasi adanya kesalahan. *Balance scorecard* merupakan metode yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya jika nilai dengan *balance scorecard* dalam perspektif keuangan ?
2. Bagaimana kinerja Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya jika dinilai dengan *balance scorecard* dalam perspektif pelanggan ?
3. Bagaimana kinerja Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya jika dinilai dengan *balance scorecard* dalam perspektif Proses bisnis internal ?
4. Bagaimana kinerja Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya jika dinilai dengan *balance scorecard* dalam perspektif proses pertumbuhan dan pelatihan ?

1.3 Batasan masalah

Agar bahasan dalam penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas, maka peneliti perlu membatasi masalah keuangan yang berkaitan dengan rumah sakit.

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuandan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

A. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kinerja Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya jika dinilai dengan perspektif *balance scorecard* dalam perspektif keuangan.
2. Mengetahui kinerja Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya jika dinilai dengan perspektif *balance scorecard* dalam perspektif pelanggan.
3. Mengetahui kinerja Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya jika dinilai dengan perspektif *balance scorecard* dalam perspektif proses bisnis internal.
4. Mengetahui kinerja Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya jika dinilai dengan perspektif *balance scorecard* dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi peneliti, menambahkan pengetahuan dan pemahaman mengenai metode *balance scorecard*
2. Bagi Universitas, sebagai tambahan informasi dan wawasan mengenai penerapan *balance scorecard* dan pengukuran kinerja sebagai bahan penelitian bagi mahasiswa di masa mendatang.
3. Bagi pihak rumah sakit, mengetahui arti penting pengukuran kinerja dengan metode *balance scorecard* dalam pencapaian peningkatan kinerja