

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kompetisi di ranah bisnis menjadi motor penggerak utama bagi pertumbuhan suatu perusahaan. Peningkatan kinerja perusahaan menjadi suatu kebutuhan dalam menghadapi berbagai tantangan dalam dunia bisnis. Dengan demikian, evaluasi kinerja menjadi hal yang krusial untuk mendorong peningkatan kinerja perusahaan. Data dari evaluasi ini selanjutnya dimanfaatkan sebagai masukan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat serta memberikan gambaran mengenai pencapaian perusahaan

Pengukuran kinerja perusahaan mencerminkan capaian yang diperoleh sebagai hasil dari aktivitas operasional dalam mengoptimalkan pengelolaan sumber daya yang tersedia (Faishol, 2016). Dengan pengukuran kinerja perusahaan akan mengetahui hal apa yang masih harus diperbaiki demi kemajuan perusahaan dan kesejahteraan karyawan. Selama ini, sebagian besar perusahaan cenderung menggunakan metode pengukuran kinerja yang masih menekankan segi keuangan saja tanpa mempertimbangkan dari segi non keuangannya.

Guna mengatasi keterbatasan dalam sistem pengukuran kinerja tersebut, pada tahun 1992 David P. Norton dan Robert S. Kaplan memperkenalkan konsep *balanced scorecard*, yaitu suatu metode pengukuran kinerja yang

menggabungkan indikator keuangan serta indikator non keuangan sebagai faktor pendorong kinerja. *Balanced scorecard* terbagi ke dalam empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta pembelajaran pertumbuhan (Kaplan dan Norton, 2000). *Balanced scorecard* berperan sebagai alat untuk menilai kinerja dengan mengedepankan keseimbangan antara perspektif keuangan dan non keuangan. Penggunaan keempat perspektif sebagai tolok ukur memberikan kelebihan dibandingkan metode penilaian kinerja yang hanya mengandalkan rasio keuangan semata.

Industri pariwisata memiliki dampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara serta meningkatkan perekonomian di wilayah tersebut. Keberadaan sektor ini juga berperan dalam memperkenalkan karakter suatu daerah serta memperkuat citra sebuah negara. Wisatawan yang berkunjung tidak hanya untuk sekedar berlibur saja, tetapi untuk menambah wawasan. Salah satunya melalui wisata edukasi. Tempat wisata yang menambahkan unsur edukasi di dalamnya tidak hanya menyediakan suasana hiburannya saja, tetapi juga memberikan nilai lebih dengan menyajikan pembelajaran dan pengetahuan bagi para pengunjung.

Tempat pariwisata yang banyak dikunjungi wisatawan adalah di provinsi Jawa Timur. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023 provinsi ini mencatat jumlah kunjungan wisatawan nusantara tertinggi di Indonesia yakni sebanyak 187.110.998 kunjungan atau sekitar 24,98% dari

total 749.114.709 kunjungan wisatawan di seluruh Indonesia (rmojlatim.id, 2024).

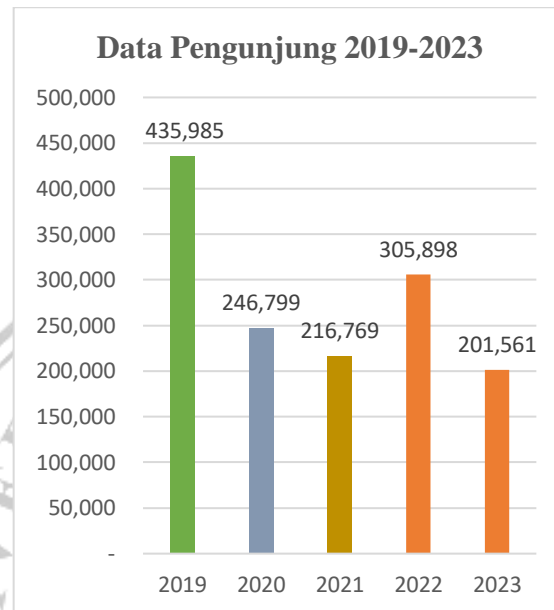
PT Kampung Coklat termasuk sebagai salah satu tujuan perjalanan wisata di Blitar yang menjadi daya tarik bagi banyak orang. Menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kabupaten Blitar, jumlah kunjungan wisatawan meningkat sebesar 9,1 persen pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya. Di antara objek wisata buatan yang ada, PT Kampung Coklat tercatat sebagai tempat pariwisata yang paling banyak mendapat kunjungan (Persadablitar.id, 2023).

PT Kampung Coklat adalah destinasi wisata berbasis edukasi yang bergerak dibidang budidaya, dan pengembangan hasil produksi coklat. PT Kampung Coklat bukan hanya menjual olahan coklatnya saja, didalamnya juga terdapat berbagai macam wahana permainan, gallery coklat, cafe coklat, terapi ikan, live music serta menyediakan tempat penyewaan indoor dan outdoor seperti penyewaan tempat untuk acara wisuda, seminar, meeting, acara pernikahan, pargelaran seni, workshop dan lain lain. Fasilitas lainnya yaitu *cooking class* yang merupakan tempat dimana pengunjung dapat ikut serta dalam pembuatan dan mendekorasi cokelat sesuai keinginan masing masing.

Dalam hal edukasi PT Kampung Coklat memberikan pengetahuan yang mencakup informasi mengenai tanaman kakao mulai dari sejarahnya hingga penyebarannya ke wilayah Indonesia. Paket edukasi memberikan pembelajaran kepada pengunjung secara langsung dalam pemilihan bibit yang baik,

pembudidayaan pohon kakao, hingga tahap produksi menjadi beragam produk coklat dengan dipandu oleh pemandu professional.

Total Pengunjung PT. Kampung Coklat Blitar Tahun 2019-2023



Gambar 1.1 Grafik Pengunjung PT Kampung Coklat

Sumber: PT Kampung Coklat

Data diatas diketahui bahwa pengunjung PT Kampung Coklat tahun 2019 sebanyak 435.985 mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 246.799 pengunjung, jumlah penurunan tersebut sebesar 189.186 pengunjung. Pengunjung tahun 2020 sebanyak 246.799 juga mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi 216.769 pengunjung, jumlah penurunan tersebut sebesar 30.030 pengunjung. Pengunjung tahun 2022 mengalami kenaikan dari 216.769 menjadi 305.898 bertambahnya pengunjung yang datang sebanyak 89.129 pengunjung. Pada tahun 2023 pengunjung yang datang mengalami penurunan

kembali dari 305.898 pengunjung menjadi 201.561 pengunjung. Jumlah penurunan pengunjung tersebut sebanyak 104.337 pengunjung.

Pada tahun 2020-2021, jumlah kunjungan wisatawan ke Kampung Coklat mengalami penurunan karena diberlakukan sistem *lockdown*. Menurut data dari dinas kebudayaan dan pariwisata, tingkat orang yang berwisata di Blitar sepanjang tahun 2020 mengalami penurunan. Hal ini bisa dilihat dari total kunjungan pada tahun 2019 dengan jumlah kunjungan sebanyak 2.754.998 kunjungan, sedangkan pada tahun 2020 jumlah kunjungan yang datang ke Blitar hanya sebanyak 1.532.742 kunjungan, begitu juga tahun 2021 dengan total kunjungan sebanyak 1.641.570 kunjungan (data.blitarkab.go.id, 2022).

Berdasarkan data total pengunjung tahun 2019-2023 PT Kampung Coklat mengalami penurunan. PT Kampung Coklat perlu memperhatikan tentang aset yang dikelola dan dari segi hasil penjualannya karena dari hasil penjualan tersebut PT Kampung memperoleh keuntungan. PT Kampung Coklat perlu untuk memperhatikan pelanggannya dengan mempertahankan pelanggan lama, penarikan pelanggan baru, kepuasan pelanggan dan penerimaan kas dari pelanggan karena pelanggan merupakan faktor utama dalam menghasilkan laba dari hasil penjualan. PT Kampung Coklat juga perlu memperhatikan kegiatan operasionalnya serta kinerja karyawannya karena karyawan yang produktif dan memiliki pengetahuan tentang kondisi perusahaan dengan baik akan memudahkan perusahaan dalam mencapai target

yang diinginkan. PT Kampung Coklat perlu mengevaluasi kinerjanya secara menyeluruh, tidak sekedar dari sisi keuangan, tetapi sisi yang lain juga perlu dipertimbangkan, salah satunya dengan menerapkan pengukuran *balanced scorecard*.

Mengacu pada penjelasan diatas peneliti terdorong untuk menjalankan sebuah penelitian di PT Kampung Coklat yang berjudul “Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Pada PT Kampung Coklat)”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah kinerja perusahaan pada PT Kampung Coklat Blitar jika diukur dengan menggunakan *balanced scorecard* dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif proses internal bisnis, perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan pembelajaran?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja perusahaan pada PT Kampung Coklat apabila diukur dengan *balanced scorecard* yang mencakup empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif proses internal bisnis perspektif pelanggan, dan perspektif pertumbuhan pembelajaran.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan memberi rujukan dalam menilai serta meningkatkan kinerja perusahaan PT Kampung Coklat melalui empat perspektif yang ada dalam *balanced scorecard*.

