

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akuntansi adalah jenis sistem informasi yang digunakan dalam operasi perusahaan yang melibatkan identifikasi, pengukuran, dan pelaporan data keuangan. Sistem informasi tersebut menghasilkan laporan bagi pihak-pihak terkait tentang keadaan bisnis dan kegiatan ekonomi ('Buku-Sia-Teori-Dan-Desain.Pdf', 2019). Dunia bisnis saat ini sedang mengalami persaingan yang ketat, dimana para kompetitif dan perusahaan dituntut untuk dapat lebih meningkatkan lagi kinerja perusahaannya karena keberlangsungan bisnis dinilai dari kinerjanya.

Kinerja adalah ukuran seberapa baik suatu bisnis menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuannya. Perusahaan harus melakukan perbaikan pada kinerjanya karena dengan kualitas kinerja yang meningkat akan memperoleh hasil yang lebih baik dari kompetitif (Aryono, Riyadi dan Priyawan, 2022). Banyak perusahaan masih mengukur kinerja karyawan hanya melalui faktor finansial, dan menganut paradigma penilaian tradisional. Namun faktor keuangan tidak dapat dijadikan landasan dalam menilai kinerja karena tidak memberikan gambaran nyata mengenai suatu perusahaan dan saat ini mudah dipengaruhi oleh kepentingan manajerial (Fuada, 2020).

Dunia usaha harus meninggalkan penggunaan teknik pengukuran kinerja yang kuno. Pada beberapa perusahaan kerap terjadi *complain* dari pelanggan (*customer*) baik pada pelayanan perusahaan yang tidak memuaskan, juga fasilitas yang diberikan (Rohmah dan Wasti Reviandani, SE:2022). Dengan memperhatikan seluruh permasalahan yang muncul, bisnis dapat mengubah metode yang mereka gunakan untuk menciptakan kerangka kerja yang kuat dalam mengembangkan dan mengkomunikasikan strategi. Karena metode tradisional tidak memberikan solusi terhadap permasalahan ini, dunia usaha harus menggunakan pendekatan alternatif. Hal ini memungkinkan bisnis untuk mengubah metode yang mereka gunakan untuk mengukur kinerja.

Metode *Balanced scorecard* dapat menjadi cara untuk mendapatkan ide-ide yang bagus bagi suatu perusahaan dalam memaksimalkan kinerja perusahaan. Dapat diartikan bahwa penggunaan *balanced scorecard* memberikan kinerja yang baik sebagai alat pengukur dan solusi yang bagus (Fatima dan Elbanna, 2020).

Dari penggunaan metode *balanced scorecard* terutama pada perspektif *financial* peneliti menganalisis terkait *current ratio*, *net profit margin*, dan *return on asset (ROA)* Temuan analisis menunjukkan bahwa meskipun rasio lancar meningkat setiap tahunnya, pembayaran utang jangka pendek masih kurang baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *balance scorecard* Hotel Grand Tembaga secara keseluruhan belum cukup untuk mengatasi permasalahan yang ada saat ini (Puspita *et al.*, 2023).

Hasil penelitian Ardi (2020) *Balanced Scorecard* memberikan dampak positif pada penelitian ini, terlihat dari meningkatnya sudut pandang keuangan, perspektif bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, serta perspektif pelanggan. Kepuasan, retensi, dan kemampuan sistem informasi karyawan diukur dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, kebutuhan pelanggan dan kemampuan perusahaan untuk bertahan diukur dari perspektif bisnis internal dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan diukur dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 pelanggan. Pembayaran gaji karyawan yang selalu dilakukan tepat waktu, sesuai dengan jabatan dan tingkat kompetensi karyawan, serta sesuai dengan status keuangan perusahaan digunakan untuk mengukur kesehatan keuangan usaha.

Berdasarkan temuan penelitian Rumangu (2023), perusahaan memiliki kinerja yang baik secara finansial dan pembelajaran serta pertumbuhan. Kinerjanya juga baik jika dilihat dari perspektif proses bisnis internal, namun kurang baik jika dilihat dari sudut pandang pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan ditemukannya masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja perusahaan ditinjau dari perspektif pelanggan?
2. Bagaimanakah kinerja perusahaan ditinjau dari perspektif proses bisnis internal?
3. Bagaimanakah kinerja perusahaan ditinjau dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran?
4. Bagaimanakah kinerja perusahaan ditinjau dari perspektif keuangan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas diatas maka akan diambil tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kinerja perusahaan terhadap perspektif pelanggan
2. Untuk menganalisis kinerja perusahaan terhadap perspektif bisnis internal
3. Untuk menganalisis kinerja perusahaan terhadap perspektif pertumbuhan dan pembelajaran
4. Untuk menganalisis kinerja perusahaan terhadap perspektif keuangan
5. Untuk menganalisis kinerja perusahaan secara komprehensif

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan semuanya mengarah pada kesimpulan penulis bahwa kemajuan teoritis penelitian ini mewakili kemajuan ilmu pengetahuan. Penulis berpendapat penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber atau rujukan ilmu pengetahuan lebih lanjut.

Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat dan pemahaman komprehensif untuk semua kategori, dan penulis mengantisipasi bahwa penelitian ini akan menjadi sumber daya berharga bagi dunia usaha ketika mereka mengambil keputusan mengenai operasi mereka di masa depan.