

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan harus mengambil keputusan yang tepat demi keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Untuk keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan, baik perusahaan swasta maupun perusahaan yang berada di naungan pemerintah perlu melakukan pengukuran kinerja yang berguna untuk menilai kinerja perusahaan itu sendiri apakah perusahaan tersebut sudah cukup baik di dalam mengelola perusahaan atau masih ada kekurangan.

Pengukuran kinerja merupakan usaha memetakan strategi ke dalam tindakan pencapaian target tertentu, tidak hanya target akhir yang perlu diukur dan menjadi ukuran kinerja perusahaan, tetapi juga berkaitan dengan kompetensi dan proses yang telah dilaksanakan.² Pada pengendalian manajemen pengukuran kinerja perusahaan bermanfaat untuk membantu manajer dalam memperbaiki kinerja perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan. Untuk menetapkan sistem pengukuran kinerja, manajemen memilih serangkaian ukuran-ukuran yang menunjukkan strategi perusahaan.

Pada pengukuran kinerja perusahaan tidak hanya perusahaan swasta saja yang perlu dilakukan pengukuran kinerja tetapi perusahaan yang berada di naungan pemerintah juga memerlukan pengukuran kinerja.

²B. D. Handayani., *Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada RSUD Kabupaten Kebumen*. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Volume 2, No.1, 2017.

Perusahaan yang berada di naungan pemerintah yang perlu adanya pengukuran kinerja salah satunya adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung (PDAM Tirta Cahya Agung). Yang mana pada tanggal 8 Februari 2020 berganti namanya menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung (PERUMDA Tirta Cahya Agung). PERUMDA Tirta Cahya Agung merupakan perusahaan di bidang jasa masyarakat umum yang melayani dan memenuhi pasokan air bersih bagi masyarakat khususnya kabupaten Tulungagung. Dengan bergerak di bidang jasa yang melayani kebutuhan masyarakat, maka PERUMDA Tirta Cahya Agung ini perlu melakukan pengukuran kinerja agar mengetahui apakah pengelolaan perusahaan saat ini sudah dilakukan dengan baik atau belum. Di samping itu PERUMDA Tirta Cahya Agung merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang berada di daerah Tulungagung. Sebagai perusahaan Daerah, PERUMDA Tirta Cahya Agung harus menjaga kelangsungan hidupnya agar tetap memberikan kontribusi bagi pendapatan daerah. Kemampuan mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada kinerja perusahaan. Dapat dilihat pada **Tabel 1.1** bahwasanya PERUMDA Tirta Cahya Agung membawahi 13 cabang PERUMDA yang bertempat di wilayah kecamatan

Tabel 1.1
Cabang PERUMDA Tirta Cahya Agung Tulungagung

| |
|-----------------------------|
| Perumda Pusat Tulungagung |
| Perumda Cabang Ngunut |
| Perumda Cabang Sendang |
| Perumda Cabang Rejotangan |
| Perumda Cabang Sumbergempol |
| Perumda Cabang Karangrejo |
| Perumda Cabang Campurdarat |
| Perumda Cabang Pagerwojo |
| Perumda Cabang Bandung |
| Perumda Cabang Kauman |
| Perumda Cabang Gambiran |
| Perumda Cabang Gondang |
| Perumda Cabang Boyolangu |

Sumber: PERUMDA Tirta Cahya Agung

Berdasarkan data laporan keuangan laba rugi komparatif Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung jika dilihat berdasarkan jumlah pendapatan usaha menunjukkan bahwa mengalami kenaikan dari tahun 2017 ke tahun 2018 bisa di lihat di **Tabel 1.1**

Tabel 1.2
Pendapatan Usaha
PERUMDA Tirta Cahya Agung Tulungagung

| Pendapatan Usaha | 2017 (Rp) | 2018 (Rp) |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Pendapatan Penjualan Air | 14.206.379.993,00 | 14.560.304.880,00 |
| Pendapatan Non Air | 709.051.720,00 | 712.375.240,00 |
| Jumlah Pendapatan Usaha | 14.915.431.713,00 | 15.272.680.120,00 |

Sumber: PERUMDA Tirta Cahya Agung

Pada masa sekarang untuk mengukur kinerja pada perusahaan yang hanya berdasarkan pada informasi keuangan saja tidak lagi memadai, karena

ukuran kinerja keuangan hanya mengandalkan informasi yang di hasilkan dari sistem akuntansi yang berjangka pendek.

Dengan pengukuran kinerja yang hanya mengandalkan informasi keuangan saja dapat menyebabkan ketidakmampuan perusahaan dalam mengukur kekayaan-kekayaan yang sifatnya tidak terwujud dan juga kekayaan intelektual (sumber daya manusia). Dengan begitu maka, pengukuran kinerja pada perusahaan tidak hanya di lakukan pada informasi keuangan/finansial saja tetapi non finansial pun juga harus di ukur. Pengukuran kinerja yang mengukur dari segi finansial dan non finansial di dalam akuntansi manajemen disebut *Balance Scorecard*.

Balance Scorecard merupakan seperangkat alat untuk memotivasi karyawan untuk mewujudkan visi perusahaan, tidak hanya sebagai alat pengukur kinerja saja tetapi suatu sistem manajemen yang memfokuskan pada usaha orang melalui organisasi dan meraih tujuan organisasi baik tujuan utama, maupun non tujuan organisasi. Melalui pengukuran *balance scorecard*, manajer senior dapat mengidentifikasi perusahaan dalaam empat perspektif yang masing-masing dilengkapi dengan indikator atau tolak ukur.³

Pada metode *balance scorecard* pengukuran kinerja tidak hanya dari aspek keuangan tetapi juga pada aspek non keuangan. Informasi pada aspek non keuangan berfungsi sebagai alat ukur kinerja selain informasi keuangan sehingga tidak menekankan pada pencapaian tujuan jangka pendek saja melainkan dapat mengukur penyebab-penyebab terjadinya perubahan di

³ Dermawan Sjahrial , *Akuntansi Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), hal. 181

dalam perusahaan. Pada *balance scorecard* ada empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan begitu metode *balance scorecard* selaras dengan perusahaan sektor publik yang menempatkan laba bukan sebagai ukuran kinerja utama tetapi pada pelayanan yang cenderung bersifat non keuangan. Di dalam pengukuran kinerja perusahaan juga harus berlandaskan pada hukum syariah baik dalam mencatat transaksi keuangan, bekerja dengan profesional dan jujur sehingga antara pekerjaan yang dilakukan nantinya tidak bertentangan dengan hukum syariah dalam hal ini di jelaskan dalam surat An-Nisa ayat 58:⁴

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*

Maksud dari surat An-Nisa ayat 58 tersebut bahwasanya di dalam melakukan pencatatan keuangan haruslah sesuai porsinya tidak ada yang dilebihkan maupun dikurangi.

Selain itu di dalam islam yang berkaitan dengan profesional dalam bekerja di jelaskan pada surat Al-An'am ayat 135 :⁵

قُلْ يَا قَوْمِ اعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ ۖ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ۖ مَنْ تَكُونُ لَهُ عَاقِبَةُ الدَّارِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Depok: Alfatih, 2012), hal 87

⁵ *Ibid.*, hal. 145

Artinya: Di antara orang-orang mukmin itu ada orang-orang yang menepati apa yang telah mereka janjikan kepada Allah; maka di antara mereka ada yang gugur. Dan di antara mereka ada (pula) yang menunggu-nunggu dan mereka tidak merubah (janjinya)

Dalam penelitian Arafah⁶ menunjukkan hasil bahwa Perusahaan (PDAM) Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi masih belum tercapai secara optimal pengukuran kinerjanya dan masih harus perlu diperbaiki.

Sedangkan dalam penelitian Retnawan⁷ menunjukkan hasil bahwa kinerja PT United Tractor TBK sudah sangat baik dari segi keuangan kemampuan perusahaan dalam menjamin hutang jangka panjang dan jangka pendek, dari segi perspektif pelanggan hasil survey kepuasan pelanggan cukup baik, pada tingkat karyawan cukup baik dan pada bisnis internal tingkat efektivitas penggunaan beban operasi berhasil diwujudkan oleh perusahaan.

Berangkat dari penjelasan yang telah diuraikan di atas, dengan adanya permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Penggunaan Metode *Balance Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Untuk Penilaian Kinerja Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung Di Tinjau Dari Perspektif Islam”**

⁶ Yenni Arafah, *Analisis Kinerja Berbasis Balanced ScoreCard pada PDAM Tirta Bulian Kota Tebing Tinggi*, ISBN Juli 2019.

⁷ Wendy Areza Dwi Retnawan dkk, *Analisa Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard** (Studi kasus pada PT United Tractor, TBK), *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16, No. 3, 2016.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ditemui yaitu :

1. Pengukuran kinerja di perlukan untuk memetakan strategi ke dalam tindakan pencapaian target tertentu, tidak hanya target akhir yang perlu di ukur dan menjadi ukuran kinerja perusahaan, tetapi juga berkaitan dengan kompetensi dan proses yang telah dilaksanakan. Pengukuran kinerja perusahaan bermanfaat untuk membantu manajer dalam memperbaiki kinerja perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan.
2. *Balance Scorecard* dibutuhkan sebab di dalam suatu perusahaan penilaian kinerja hanya di ukur berdasarkan finansial / keuangan saja padahal seharusnya penilaian kinerja di ukur berdasarkan finansial dan non finansial. Sehingga *balanced scorecard* merupakan metode yang tepat untuk mengukur penilaian kinerja perusahaan yang berdasarkan pada finansial dan non finansila, yang mana pada *Balance scorecard* tidak hanya mengukur dari segi perspektif keuangan tetapi juga berdasarkan perspektif pelanggan, internal bisnis serta pembelajaran dan pertumbuhan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab permasalahan yang ada. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penilaian kinerja pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung ?
2. Bagaimana penilaian kinerja menggunakan metode *Balance Scorecard* pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung?
3. Bagaimana penilaian kinerja jika di tinjau dari Perspektif Islam pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung?
4. Manfaat apa yang diperoleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung dalam menggunakan metode *Balance Scorecard*?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana penilaian kinerja pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung.
2. Untuk menganalisis bagaimana penilaian kinerja menggunakan metode *Balance Scorecard* pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung.
3. Untuk menganalisis bagaimana penilaian kinerja jika di tinjau dari Perspektif Islam pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung.

4. Untuk menganalisis manfaat apa yang di peroleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan diantaranya yaitu :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini mempunyai manfaat atau kegunaan untuk menambah pengetahuan wawasan dan informasi terutama pada mata kuliah Akuntansi Manajemen mengenai pentingnya pengukuran penilaiain kinerja perusahaan agar kinerja di dalam perusahaan dapat terlaksana dengan baik dan memberikan peningkatan kinerja.

2. Secara Praktis

- a. Bagi IAIN Tulungagung

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi ilmiah yang di harapkan bermanfaat untuk dijadikan referensi maupun penelitian lanjutan yang berkaitan dengan pengukuran penilaian kinerja dengan menggunakan metode *Balance Score Card*.

- b. Bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam mengukur kinerja perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja

perusahaan serta memperbaiki kekurangan yang masih ada yang berhubungan dengan kinerja perusahaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat dijadikan bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini merupakan data berupa laporan keuangan yang berkaitan dengan kinerja perusahaan serta objek penelitian pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung yang mana sebagai perusahaan di bidang jasa masyarakat umum yang melayani dan memenuhi pasokan air bersih bagi masyarakat khususnya kabupaten Tulungagung.

2. Keterbatasan Penelitian

Batasan penelitian dalam penelitian ini yaitu peneliti memberikan batasan penelitian pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung pada laporan keuangan yang berkaitan pada perspektif keuangan, pelanggan, pertumbuhan dan pembelajaran serta bisnis internal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu tenaga, pikiran, dana dan waktu dalam melakukan penelitian.

G. Penegasan Istilah

1. Konseptual

a. Pengukuran kinerja

Menurut Mardiasmo pengukuran kinerja adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial.⁸

b. *Balance Scorecard*

Menurut Rudianto *Balance Scorecard* adalah suatu sistem pendekatan untuk mengukur kinerja yang dilakukan oleh perusahaan melalui kerangka kerja pengukuran yang didasarkan atas empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses pembelajaran dan pertumbuhan.⁹

c. Penilaian Kinerja

Menurut Mulyadi dan Setyawan penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik mengenai efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁰

2. Operasional

a. Pengukuran Kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu entitas dalam kurun waktu tertentu dan hasil dari pengukuran

⁸ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*, (Yogyakarta: Andi, 2002), hal. 121

⁹ Rudianto, *Akuntansi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hal. 238

¹⁰ Mulyadi dan Jony Setiawan, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 353

kinerja dapat dijadikan sebagai masukan untuk perbaikan dan peningkatan entitas di masa akan datang.

- b. *Balance Scorecard* dilakukan dengan menerjemahkan visi misi dan strategi perusahaan, strategi tersebut dituangkan dalam peta strategi, kemudian menyusun dan menilai keempat perspektif antara lain, perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran.
- c. Penilaian Kinerja digunakan entitas untuk mengetahui kesehatan entitas dan sejauh mana perkembangan entitas dalam mencapai visi, misi, dan strategi yang telah ditetapkan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan abstrak.

2. Bagian utama

Untuk memudahkan penulisan skripsi dan pemahaman maka penulisan skripsi di bagi menjadi enam bab yaitu :

a. BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan tentang beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

b. BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini menguraikan tentang sub bab yang meliputi: grand teori, deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

c. BAB III Metodologi penelitian

Dalam bab ini terdiri atas pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

d. BAB IV Laporan Hasil Penelitian

Dalam bab ini menguraikan tentang profil obyek penelitian, deskripsi data penelitian dan temuan data.

e. BAB V Pembahasan

Dalam bab ini berkaitan dengan hasil penelitian, dan jawaban atas pertanyaan dalam rumusan masalah.

f. BAB VI Penutup

Dalam bab penutup ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian akhir ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.