

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia usaha saat ini semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mengharuskan segala hal dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Hal tersebut perusahaan harus dapat beradaptasi atau menyesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Perusahaan harus dapat bersaing dalam hal efisiensi, inovasi, penetapan harga, pengembangan usaha, dan sebagainya. Perusahaan harus dapat menekan biaya operasional dengan memperhatikan kualitas produk yang baik, perusahaan juga harus dapat mempertahankan pangsa pasar guna mengembangkan kapasitas produk dan guna meningkatkan laba perusahaan. Tujuan perusahaan adalah bertahan, tujuan ini dapat dicapai jika perusahaan dapat bertumbuh dan memperoleh laba secara kesinambungan. Adanya persaingan yang semakin ketat dapat berdampak pada perolehan laba.

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Selain digunakan untuk menilai suatu keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan atau upah dalam perusahaan, misalnya untuk penentuan tingkat gaji karyawan maupun

penghargaan yang layak. Selain itu, pihak manajemen dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pada periode yang lalu. *Balanced Scorecard* merupakan suatu ukuran yang cukup komprehensif dalam mewujudkan kinerja perusahaan. *Balanced Scorecard* juga berfungsi sebagai alat untuk mengawasi apakah strategi perusahaan yang direncanakan berjalan lancar dan sesuai dengan apa yang direncanakan serta dapat meningkatkan kinerja karyawan.¹

Konsep *Balanced Scorecard* pertama kali dipublikasikan oleh Kaplan dan Norton dalam penelitiannya menghasilkan bahwa perusahaan memandang dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. *Balance Scorecard* merupakan sebuah metode pengukuran kinerja yang didalamnya terdapat keseimbangan antara keuangan dan non keuangan guna mengarahkan kinerja perusahaan.² Penelitian tersebut didorong oleh kesadaran dimana ukuran kinerja keuangan yang digunakan oleh semua perusahaan untuk mengukur kinerja eksekutif tidak lagi memadai. Hasil penelitian menyebutkan untuk mengukur kinerja diperlukan ukuran komprehensif yang meliputi keempat perspektif tersebut.

Konsep *balance scorecard* tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Zulmita mengenai penerapan *balance scorecard*. Penelitian

¹ Zulmita, dkk., “*Analisis Faktor-Faktor Balance Scorecard (BSD) Terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan*”, Jurnal Ilmiah M-Progress, Vol. 11, No. 2 tahun 2021, hal. 96-98

² Diah Andari, “*Evaluasi Kinerja PT. PINDAD (PERSERO)*”, Jurnal Ilmiah Akuntansi, Vol. 1, No. 1 Tahun 2016, hal. 43-45

tersebut menghasilkan bahwa dari keempat faktor *balance scorecard* memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan khususnya dalam optimalisasi kinerja keuangan perusahaan, sehingga dapat dikatakan bahwa *balance scorecard* menjadi sarana tolok ukur dalam kinerja perusahaan.

Berdasarkan analisa hubungan sebab akibat ada empat perspektif. Perspektif yang pertama keuangan yaitu peningkatan penjualan produk dapat meningkatkan pertumbuhan keuntungan sehingga dapat mendorong tercapainya kondisi keuangan perusahaan yang sehat. Perspektif yang kedua pelanggan yaitu peningkatan kapasitas produksi dapat meningkatkan penjualan produk, jumlah pelanggan, kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan. Perspektif yang ketiga proses bisnis internal yaitu peningkatan produktivitas dapat meningkatkan kapasitas produksi, pelayanan purna jual, waktu penyerahan produk dan menurunkan cacat produksi. Perspektif yang keempat pembelajaran dan pertumbuhan, peningkatan kepuasan karyawan dapat meningkatkan produktivitas.³

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk bertahan, berkembang, bersaing, dan meningkatkan hasil usahanya guna mencapai laba. Usaha bisnis sebagian besar masyarakat Tulungagung bagian selatan memproduksi kerajinan marmer. Kerajinan marmer menjadi ikon tersendiri di Kabupaten Tulungagung. Pusat industri marmer di Tulungagung adalah di Kecamatan Besuki dan Kecamatan Campurdarat.

³ Farida Styaningrum, “Perumusan Strategi Perusahaan Balance Scorecard Pada Kusuma Sahid Prince Hotel Surakarta”, Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol. 4 No. 1 Tahun 2015, hal 59

Batu marmer sendiri dapat diolah menjadi banyak variasi misalnya, ubin/lantai, kerajinan onix, dinding marmer, dan lain sebagainya. Salah satu pengrajin marmer yang berada dikawasan kabupaten Tulungagung adalah Industri Marmer Batu Licin. Industri ini terletak di Desa Gamping Kecamatan Campurdarat.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada tanggal 5 Desember 2022 di Industri Marmer Batu Licin, seringkali hasil produksi mengalami fluktuasi di setiap tahunnya. Tentunya hal ini disebabkan dari faktor-faktor yang memengaruhinya misalnya sumber daya manusia, bahan baku yang diperoleh tidak mudah, dan lain sebagainya. Dibawah ini terdapat tabel jumlah tenaga kerja di Industri Marmer Batu Licin tahun 2019-2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Tenaga Kerja Industri Marmer Batu Licin
Tahun 2019-2021

Tahun	Jenis		Jenis Kelamin		Pendidikan
	Karyawan Tetap	Karyawan Luar	Karyawan Tetap	Karyawan Luar	
2019	85	100	P = 10 L = 75	L = 100	SD-SMA
2020	85	100	P = 10 L = 75	L = 100	
2021	75	100	P = 5 L = 70	L = 100	

Sumber: Data Hasil Wawancara di Industri Marmer Batu Licin

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa, jumlah tenaga kerja Industri Marmer Batu Licin mengalami penurunan ditahun 2021. Tercatat bahwa di tahun 2019 dan 2020 total dari tenaga kerja tidak mengalami perubahan.

Kemudian di tahun 2021 tenaga kerja yang bekerja di Industri Marmer Batu Licin yaitu sebesar 75 karyawan tetap dan 100 karyawan luar. Penurunan jumlah tenaga kerja ini dikarenakan dari tempat industri mengalami dampak dari adanya wabah *covid-19* yang harus membuat beberapa tenaga kerja mengalami pemberhentian. Berkurangnya tenaga kerja dapat berdampak pada jumlah produksi yang akan dihasilkan sehingga akan memengaruhi penjualan produk jika pabrik atau industri terkait tidak dapat menekan efisiensi kerja. Berikut data penjualan Industri Marmer Batu Licin:

Tabel 1.2
Data Penjualan Wastafel Industri Marmer Batu Licin
2019-2021

No	Tahun	Total Pengiriman	Total Volume Penjualan selama Satu tahun
1.	2019	4 kali pengiriman	7.200 biji
2.	2020	5 kali pengiriman	6.000 biji
3.	2021	2 kali pengiriman	4.800 biji

Sumber: Data Hasil Wawancara di Industri Marmer Batu Licin

Dari Tabel 1.2 menunjukkan bahwa total penjualan wastafel Industri Marmer Batu Licin mengalami penurunan disetiap tahunnya. Tercatat bahwa di tahun 2019 dengan total wastafel terjual 7.200 biji dengan pengiriman 4 kali dalam setahun. Pada tahun 2020 tercatat bahwa ditahun tersebut total wastafel terjual 6.000 biji dengan pengiriman 5 kali dalam setahun. Pada tahun 2021 tercatat bahwa di tahun tersebut total wastafel terjual 4.800 biji dengan pengiriman 2 kali dalam setahun. Tercatat penjualan mengalami penurunan diakibatkan adanya dampak dari wabah

covid-19. Wastafel ini merupakan kerajinan utama yang dominan di Industri Marmer Batu Licin.

Balance scorecard dalam hal ini dapat dijadikan sebagai acuan Industri Marmer Batu Licin dalam melakukan pengukuran perusahaan khususnya dalam usaha optimalisasi kinerja keuangan, jika tingkat usaha atau optimalisasi perusahaan baik maka dapat menghasilkan kinerja keuangan yang baik.

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang baik dalam hal keuangan atau non keuangan. Dalam melakukan pencatatan harus dituntut untuk bisa melakukan dengan jujur dan tepat sesuai takaran adapun ayat yang menggambarkan kondisi tersebut yaitu pada surat Al Isra ayat 35 yang bunyinya,

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَٰلِكَ خَيْرٌ
وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

Artinya: Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar. Dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang lebih utama bagimu dan lebih baik akibatnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti, peneliti akan melakukan penelitian mengenai penerapan faktor dari *balance scorecard* terhadap optimalisasi kinerja keuangan guna mengukur kinerja perusahaan serta dalam pengambilan keputusan atau strategi, sehingga judul penelitian yang akan diangkat adalah **“Pengaruh Faktor-Faktor**

Balance Scorecard Terhadap Optimalisasi Perspektif Kinerja Keuangan Pada Industri Marmer Batu Licin Desa Gamping Kecamatan Campurdarat”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah yang kemungkinan dapat terjadi meliputi:

1. Aspek yang digunakan oleh Industri Marmer Batu Licin saat ini hanya melihat serta mengukur dari faktor keuangan saja.
2. Perlu adanya pengukuran kinerja lain, tidak hanya terbatas pada faktor keuangan saja. *Balance Scorecard* dapat memberikan alternatif atau faktor lain dalam pengoptimalan kinerja keuangan.
3. Kurang pahamnya karyawan Industri Marmer Batu Licin tentang *balance scorecard*.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelanggan, internal bisnis, pembelajaran dan pertumbuhan, keuangan secara bersama-sama berpengaruh terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin?
2. Apakah pelanggan berpengaruh terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin?

3. Apakah bisnis internal berpengaruh terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin?
4. Apakah pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin?
5. Apakah keuangan berpengaruh terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini untuk menguji pengaruh pelanggan, internal bisnis pembelajaran dan pertumbuhan, keuangan terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin
2. Penelitian ini untuk menguji pengaruh pelanggan terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin.
3. Penelitian ini untuk menguji pengaruh internal bisnis terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin.
4. Penelitian ini untuk menguji pengaruh pembelajaran dan pertumbuhan terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin.

5. Penelitian ini untuk menguji pengaruh keuangan terhadap optimalisasi kinerja keuangan pada perusahaan Industri Marmer Batu Licin..

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan ilmu pengetahuan dibidang akuntansi manajemen.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Institusi.

Bagi perusahaan yang menjadi tempat penelitian ini, hasil penelitian dapat digunakan tambahan informasi untuk merencanakan strategi dimasa depan guna menjaga stabilitas lembaga serta dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas lembaga.

- b. Bagi Akademisi

Bagi lembaga akademik diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pada kepustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung untuk dijadikan referensi mahasiswa khususnya mahasiswa jurusan Akuntansi Syariah.

c. Bagi Pihak Lain

Bagi pihak lain diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dapat dikembangkan lebih lanjut, serta dapat dijadikan referensi tentang penelitian yang sejenis dengan faktor yang berbeda.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi masalah agar lebih terarah. Adapun ruang lingkup penelitian ini meliputi beberapa variabel diantaranya variabel bebas (X) dan terikat (Y). Dalam penelitian ini variabel bebas meliputi faktor pelanggan (X_1), faktor internal bisnis (X_2), faktor pembelajaran dan pertumbuhan (X_3), serta faktor pelanggan (X_4) sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja keuangan (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup permasalahan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan dan untuk menghasilkan pembahasan yang terarah, maka penelitian ini menitikberatkan pada pengukuran optimalisasi kinerja keuangan berkaitan dengan faktor pelanggan, bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran, dan faktor keuangan.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

Definisi operasional dimaksudkan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dari suatu penelitian kedalam indikator yang lebih terperinci. Adapun penjelasannya yaitu:

a. Faktor Pelanggan

Faktor pelanggan diukur dari bagaimana perusahaan memuaskan pelanggan. Suatu produk atau jasa semakin bernilai apabila manfaatnya mendekati atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan oleh konsumen. Oleh Kaplan dan Norton perusahaan diharapkan membuat suatu segmentasi pasar dan ditentukan target pasarnya yang paling mungkin untuk dijadikan sasaran sesuai dengan kemampuan, sumber daya, dan rencana jangka panjang perusahaan. Alat ukur untuk faktor pelanggan ini biasanya menggunakan *customer retention*, *customer acquisition*, *market share*, *customer satisfaction*.⁴

b. Faktor Bisnis Internal

Faktor bisnis internal diukur dari identifikasi berbagai proses yang sangat penting untuk mencapai tujuan pelanggan. Secara umum, Kaplan dan Norton tiga prinsip dasar dalam faktor bisnis internal yaitu, inovasi, proses operasional, proses pelayan.⁵

⁴ Citra Larashati Surya dan Ana rukmana, "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Pendekatan Balance Scorecard pada PT Hikmah Multivision Pamekasan", Jurnal Akuntansi dan Investasi, Vol. 3, No. 2 Tahun 2018, hal. 129

⁵ *Ibid.*, hal. 130

c. Faktor Pembelajaran dan Pertumbuhan

Faktor pembelajaran dan pertumbuhan bertujuan untuk memberikan fasilitas yang memungkinkan tercapainya tujuan dalam ketiga faktor lainnya. Kaplan dan Norton membagi tiga aspek penting untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu kapabilitas sistem informasi dan teknologi, kultur organisasi, kapabilitas pekerja.⁶

d. Faktor Keuangan

Faktor keuangan mengukur kinerja perusahaan dalam memperoleh laba dan nilai pasar. Ukuran keuangan biasanya diwujudkan dalam profitabilitas, pertumbuhan, dan nilai pemegang saham. Menurut Grasperzs penilaian kinerja keuangan dapat dijadikan indikator apakah strategi perusahaan, implementasi, dan kepuasannya sudah memberikan perbaikan yang pengukuran keseluruhannya melalui presentase rata-rata pertumbuhan pendapatan, dan rata-rata pertumbuhan penjualan dalam target *market*. Pengukuran kinerja keuangan dibagi menjadi 3 bagian yang akan digunakan yaitu : Growth (bertumbuh), Sustain (bertahan), Harvest (menunai).⁷

⁶ Hanif Syah Reza Funna dan Suazhari, “Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Syariah Berdasarkan Balance Scorecard” Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, Vol. 4, No. 3 Tahun 2013, hal. 535

⁷ Ahmad Faishol, “Analisis Pengaruh Penerapan Balance Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan”, Jurnal Penelitian ekonomi dan Akuntansi, Vol. 1, No. 1 Tahun 2016, hal. 51

e. Optimalisasi Kinerja Keuangan

Optimalisasi kinerja keuangan diartikan sebagai upaya untuk memperoleh hasil yang maksimal. Kinerja keuangan merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan, selain digunakan untuk menilai suatu keberhasilan suatu perusahaan pengukuran kinerja juga digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan. Kinerja keuangan memperlihatkan apakah strategi perusahaan, implementasi, dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak bagi peningkatan laba perusahaan.⁸

2. Penegasan Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang berkaitan dengan objek penelitian. Definisi operasional dimaksudkan untuk memberi kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Dengan faktor *balance scorecard* diharapkan perusahaan dapat mempermudah perusahaan dalam pengambilan keputusan. Dengan faktor keuangan dan non keuangan apakah dapat memengaruhi sebuah optimalisasi kinerja keuangan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat melihat dari faktor-faktor tersebut.

⁸ Zulmita, dkk., “Analisis Faktor-Faktor Balance Scorecard...”, hal. 98

H. Sistematika Skripsi

Dalam mengarahkan penulisan skripsi ini untuk lebih mudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai buku pedoman skripsi sebagai berikut::

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai sub bab pendahuluan, yaitu: (a) Latar Belakang Masalah, (b) Identifikasi Masalah, (c) Rumusan Masalah, (d) Tujuan Penelitian, (e) Kegunaan Penelitian, (f) Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian Serta (g) Penegasan Istilah, (h) Sistematika Penulisan Skripsi

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi kajian-kajian teori serta penelitian terdahulu yang mendukung untuk penelitian ini, dan membahas tentang kerangka konseptual serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi metode penelitian yang memiliki sub bab antara lain: (a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, (b) Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian, (c) Sumber Data, Variabel, Skala Pengukuran, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, (d) Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi karakteristik responden, data deskriptif, analisis data yang meliputi analisis statistik, dan hasil pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi pembahasan yang membahas mengenai hasil penelitian dengan tema penelitian. Pada bab ini dilakukan pembahasan yang dilakukan dengan cara penganalisisan data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisi penutup yang akan dikemukakan atau penarikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.