

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan adalah organisasi dengan tujuan tertentu dimana tujuan tersebut dijadikan alat untuk memenuhi kepentingan anggotanya. Jika tujuan suatu perusahaan tercapai itu adalah keberhasilan manajemen. Penilaian kinerja perusahaan dapat dijadikan sebagai modal awal untuk melakukan pengambilan keputusan. Kinerja perusahaan merupakan hasil pekerjaan pegawai atau pekerja di sebuah perusahaan sesuai dengan bagian yang dipegang untuk mencapai tujuan perusahaan.

Untuk menilai kinerja suatu perusahaan bisa memanfaatkan beragam metode, salah satunya diantaranya adalah metode *Balanced Scorecard* (BSC). Keunggulan dari metode BSC adalah sebagai kerangka kerja menyeluruh dimana dapat menerjemahkan visi misi perusahaan dalam bentuk sebuah ukuran kinerja. BSC juga adalah instrumen manajemen dimana dapat mengukur keseimbangan faktor finansial dan faktor non finansial.

Balai Besar Keramik memiliki beberapa jasa layanan diantaranya: (1) Layanan Litbang, (2) Layanan Pengujian, (3) Layanan Pelatihan, (4) Layanan Sertifikasi, (5) Layanan Standardisasi, (6) Layanan Konsultasi, (7) Layanan Kalibrasi dan (8) Layanan Jasa Rekayasa.

Adapun visi dari Balai Besar Keramik yaitu menjadi lembaga yang profesional, mandiri serta terkemuka dalam memberikan layanan teknis untuk industri keramik dan lembaga yang unggul pada bidang teknologi keramik dan nano material. Visi Balai Besar Keramik akan dijadikan sebagai dasar dari kegiatan yang dilaksanakan oleh Balai Besar Keramik.

Misi dari Balai Besar Keramik yaitu melaksanakan pengkajian riset, pengembangan dan pendalaman teknologi keramik dan nano material untuk mendukung berkembangnya industri keramik. Selain itu misi Balai Besar Keramik yaitu memberikan jasa layanan teknis secara profesional untuk industri keramik. Tugas dari Balai Besar Keramik merupakan pelaksanaan kegiatan pengembangan, penelitian, kerjasama, pengujian, standardisasi, sertifikasi, kalibrasi dan pengembangan kompetensi industri keramik sesuai kebijakan dari Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Industri

Dilihat dari kinerja keuangan Balai Besar Keramik, pendapatan yang didapat pada tahun 2016 sebesar Rp.8.719.037.000. Sedangkan pendapatan pada tahun 2017 sebesar Rp.9.995.688.869 dan pada tahun 2018 sebesar Rp.10.421.343.000.

Jumlah pelanggan Balai Besar Keramik tahun 2016 sebanyak 388 pelanggan. Dan pada tahun 2017 sebanyak 336 pelanggan serta pada tahun 2018 sebanyak 361 pelanggan.

Dilihat dari jumlah pengadaan sarana dan prasarana teknologi keramik Balai Besar Keramik pada tahun 2016 sebesar 9 unit dan pada tahun 2017 sebesar 16 unit. Sedangkan jumlah pengadaan sarana dan prasarana teknologi keramik Balai Besar Keramik Balai Besar Keramik pada tahun 2018 sebesar 12 unit.

Adapun jika dilihat jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan, pada tahun 2016 sebanyak 53 pegawai dan tahun 2017 sebanyak 42 pegawai. Sedangkan jumlah pelatihan yang diadakan Balai Besar Keramik tahun 2018 sebanyak 31 pegawai.

Balai Besar Keramik memiliki permasalahan pada kualitas layanan masih kurang memenuhi harapan pelanggan, peralatan pendukung untuk kegiatan layanan jasa teknis masih kurang memadai dan etos kerja pegawai yang masih rendah. Maka dari itu perlu dilakukan perancangan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Sesungguhnya Allah SWT melihat semua pekerjaan yang kita kerjakan serta akan memberitahukan apa yang telah kita kerjakan. Allah berfirman tentang hal tersebut dalam QS At-Taubah [9]:105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا بِسَيْرِي اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّوكَ إِلَىٰ
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”(QS At-Taubah [9]:105).

Allah memerintahkan kita sebagai hamba-Nya untuk bekerja serta beramal. Dan Allah pun melarang membuang-buang waktu dan bersikap malas. Allah juga melihat dan menilai setiap amal kita sebagai hamba-Nya. Maka dari itu setiap amal yang kita buat harus dilakukan dengan ikhlas.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan pengukuran kinerja yang akan diterapkan untuk perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?
2. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?
3. Bagaimana inisiatif strategis yang dapat diusulkan pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut :

1. Membuat rancangan pengukuran kinerja yang akan diterapkan untuk perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Mengetahui kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
3. Mengusulkan inisiatif strategis yang dapat diterapkan pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada proses kinerja di Balai Besar Keramik.
2. Penentuan faktor-faktor yang berkaitan dengan perancangan pengukuran kinerja berdasarkan pada observasi dan diskusi berbagai pihak di Balai Besar Keramik.
3. Perancangan pengukuran kinerja di Balai Besar Keramik menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan yang terdapat dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian untuk menunjang proses pengolahan data dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang dilakukan dalam bentuk *flowchart* dimulai dari studi pendahuluan hingga tercapainya tujuan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini menjelaskan proses pengumpulan dan pengolahan data sesuai dengan langkah-langkah penelitian yang telah dibuat.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini menjelaskan analisa yang diperoleh berdasarkan hasil pengamatan dan pengolahan data pada bab pengumpulan dan pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan saran-saran yang ditujukan bagi pihak perusahaan, peneliti-peneliti berikutnya, maupun pihak-pihak lainnya yang terkait.