

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat sekarang berada di dalam zaman teknologi informasi, yang di dalamnya *smart technology* dimanfaatkan secara luas dan intensif di hampir semua aspek kehidupan, khususnya dalam bisnis. Hal ini membawa kita kedalam perubahan pandangan lingkungan bisnis di era globalisasi, dimana globalisasi ekonomi mengubah secara radikal lingkungan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan. Globalisasi ekonomi yang terjadi dan melanda seluruh negara sehingga merubah lingkungan bisnis yang pada akhirnya akan merubah prinsip manajemen yang digunakan selama ini, termasuk cara yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi (Barbara, 2000).

Globalisasi ekonomi berdampak terhadap 3 C: *customer, competition, and change*. Perusahaan-perusahaan dipaksa memasuki daerah yang didalamnya 3 C tersebut mengalami perubahan yang sangat berbeda dengan keadaannya dimasa yang lalu (Mulyadi dan Jhony, 2000). Globalisasi dimungkinkan dengan semakin luasnya penerapan teknologi informasi dalam semua arena kehidupan dan kemajuan yang pesat.

Perusahaan tersebut perlu menggunakan paradigma baru untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya dalam lingkungan bisnis global. Dimana keberhasilan organisasi jasa dalam berbagai upaya perbaikan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi menjadikan perusahaan

semakin kompleks. Kompleksitas pengelolaan perusahaan membawa dampak pada kompleksitas pengukuran kinerja. Sistem pengukuran kinerja tradisional yang dipergunakan selama ini kurang menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mengukur dan mengelola semua kompetensi yang memicu keunggulan kompetitif organisasi bisnis.

Perubahan lingkungan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan dan pergeseran sistem penilaian kinerja. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk menciptakan daya saing perusahaan membawa pengaruh yang sangat besar pada sifat persaingan. Menurut (Rosyati dan Luk Luk, 2004) sistem pengukuran kinerja memiliki sasaran implementasi strategi. Dalam menetapkan sistem pengukuran kinerja, manajemen puncak memilih serangkaian ukuran-ukuran yang menunjukkan strategi perusahaan. Sistem pengukuran perusahaan secara ringkas merupakan mekanisme perbaikan lingkungan organisasi agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan.

Penilaian kinerja menurut Siegel dan Marconi adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagaimana organisasi, dan karyawan berdasar sasaran dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Mulyadi, dalam Rosyati dan Luk Luk, (2004)).

Menurut Siegel, et al. dalam Barbara (2000). Penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan secara standar dan kriteria yang telah

Sumber Daya Manusia adalah pelaku utama dalam aktivitas ekonomi, saat ini untuk menghadapi persaingan yang semakin kuat dibutuhkan karyawan yang inovatif, kreatif, dan memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih prestasi.

Sistem pengukuran kinerja tradisional menekankan pada aspek pengukuran finansial, seperti *Return On Investment (ROI)*, *Return On Equity (ROE)*, *Profit Margin* dan *Economic Value Added (EVA)*. Ukuran finansial seperti ini tidak mampu mencerminkan kompleksitas dan nilai yang melekat dalam organisasi bisnis.

Balanced scorecard telah menjadi inti sistem manajemen strategik, tidak hanya bagi eksekutif, namun bagi seluruh personel perusahaan, terutama dalam perusahaan yang telah memanfaatkan secara intensif teknologi informasi dalam operasi bisnisnya. *Balanced scorecard* memberikan rerangka yang jelas dan masuk akal bagi seluruh personel untuk menghasilkan kinerja keuangan melalui perwujudan berbagai kinerja nonkeuangan. Dengan teknologi informasi, *balanced scorecard* dikomunikasikan keseluruh personel, dan dengan teknologi informasi koordinasi dalam mewujudkan berbagai sasaran strategik yang telah ditetapkan dapat dilakukan.

Balanced scorecard mengharuskan personel menentukan ukuran pencapaian sasaran strategis yang dipilih, meskipun untuk sasaran-sasaran strategik di perspektif nonkeuangan, penentuan ukurannya seringkali sulit untuk dilakukan. *Balanced scorecard* menanamkan keyakinan ke dalam diri personel bahwa: "*if we can measure it we can manage it if we can manage it we can achieve it*"

Menurut Robert S Kaplan dan David P Norton dalam Syarif (2000), yang mengintrodusir pendekatan pengukuran kinerja badan usaha melalui *Balanced Scorecard* dengan mempertimbangkan empat perspektif, yaitu:

1. Perspektif keuangan (*Financial Perspective*).
2. Perspektif konsumen (*Customer Perspective*).
3. Perspektif proses bisnis internal (*Internal or Business Process Perspective*).
4. Perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan (*Learning and Growth Perspective*).

Keempat perspektif tersebut menunjukkan uraian dan upaya-upaya untuk menerjemahkan misi dan strategi badan usaha, dimana keempat perspektif tersebut digunakan untuk melakukan penyeimbangan pengukuran dari dimensi keuangan dimensi nonkeuangan yang dimana perspektif tersebut dikenal dengan *Balanced Scorecard*. Diharapkan nantinya akan memenuhi perubahan lingkungan bisnis yang terjadi dan pergeseran teknologi informasi yang menyeluruh.

RSU PKU Muhammadiyah Bantul merupakan salah satu rumah sakit umum yang cukup terkemuka di Bantul, yang bergerak di bidang penyelenggaraan jasa kesehatan yang sifatnya memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bermutu bagi masyarakat dalam tujuannya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Tuntutan profesionalisme dan peningkatan mutu secara terus-menerus, memaksa pihak RSU PKU Muhammadiyah Bantul untuk selalu memperbaiki mutu kinerjanya. Dengan kinerja yang baik, tentunya akan menambah kepercayaan masyarakat atas RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Kepercayaan ini sangatlah penting, mengingat masyarakat merupakan pengguna jasa yang paling utama.

Berdasarkan uraian diatas, perlu diteliti tentang *balanced scorecard* dalam hubungannya dengan pengukuran kinerja di rumah sakit. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul "**Pengukuran Kinerja RSUD Muhammadiyah Bantul Berdasarkan *Balanced Scorecard***".

B. Perumusan Masalah

Bagaimana penerapan *Balanced Scorecard* dengan keempat perspektifnya, yaitu: keuangan, konsumen, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan, sebagai pengukuran kinerja di RSUD Muhammadiyah Bantul.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam penelitian ini, antara lain yaitu:

- a. Memberikan gambaran penggunaan *balanced scorecard* terhadap penilaian kinerja rumah sakit.
- b. Untuk mengetahui samapi sejauh mana penerapan *balanced scorecard* sebagai alat analisis yang komprehensif dan koheren pada suatu perusahaan.
- c. Memberikan suatu alternatif pengukuran kinerja perusahaan yang memperhatikan aspek finansial dan non finansial

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu akuntansi di Indonesia.
- b. Memberikan masukan untuk menjadi pertimbangan bagi rumah sakit yang menjadi objek penelitian dalam mengukur kinerja dengan menggunakan *balanced scorecard*.
- c. Memberikan informasi yang menyeluruh kepada pihak manajemen tentang kinerja rumah sakit yang akan berguna bagi manajer dalam mengambil