

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan dituntut untuk lebih responsif agar sanggup bertahan dan berkembang pada perubahan lingkungan perusahaan yang semakin kompetitif (Ratna, Khoiroh, & Ulandari, 2022). Oleh karena itu, diperlukan adanya strategi bisnis yang harus diterapkan dalam sebuah bisnis. Keberhasilan strategi bisnis yang terapkan dinilai berhasil apabila kemampuan Performa atau kinerja perusahaan bernilai positif atau meningkat dengan baik (Suryani & FoEh, 2018). Salah satu menghitung kinerja perusahaan adalah dengan Key Performance Indicator (KPI) (Damayanti, Fitriani, & Wahyudin, 2023). Key Performance Indicator adalah alat pengambilan keputusan yang berguna karena KPI dapat memudahkan organisasi atau perusahaan dalam mengukur kinerja individual serta membantu mengevaluasi kinerja organisasi itu sendiri untuk mencapai tujuan visi strategi yang dimiliki (Dipura & Soediantono, 2022).

Pengukuran kinerja sebuah perusahaan meliputi faktor internal dan eksternal, dimana faktor internal terdiri dari dua yaitu faktor finansial dan manajerial, sedangkan faktor eksternal bisa meliputi kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya dan lain sebagainya. Dalam dunia bisnis kompetitif harus sangat diperhatikan, untuk meningkatkan kemampuan dan keuntungan perusahaan dalam dunia kompetitif harus mampu membuat pengukuran kinerja kondisi saat ini (Hanuma & Kiswara, 2011; Ciptani, 2000). Terdapat empat perspektif dalam pengukuran kinerja berbasis balance scorecard yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran.

Balance scorecard (BSC) merupakan sebuah konsep pengukuran kinerja yang diperkenalkan oleh Kaplan & Norton (2000) sebagai metode pengukuran kinerja komprehensif

yang tersusun dalam empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Konsep *balanced scorecard* berawal dari ide pengukuran kinerja. Ide dasarnya adalah menyeimbangkan aspek keuangan dan aspek non-keuangan. Dalam perkembangannya konsep tersebut telah bergerak dari ide pengukuran menjadi suatu sistem manajemen strategik (Tjahjono, 2004).

System BSC diharapkan dapat memberikan masukan yang komprehensif terhadap manajerial dengan melengkapi ukuran finansial melalui matriks tambahan yang mengukur kinerja dari berbagai bidang semisal kepuasan pelanggan, inovasi produk, dan lain sebagainya. Menurut Tjahjono (2004) balance scorecard membantu system manajemen strategi terintegrasi mulai dari misi visi strategis sampai penyusunan anggaran. Tjahjono (2004) menambahkan bahwa *balanced scorecard* menghubungkan fungsi-fungsi organisasi dari aspek manajemen sumber daya manusia hingga aspek keuangan.

Saffron Petshop merupakan sebuah toko atau perusahaan yang bergerak dibidang retail dan grosir dalam bidang penyediaan kebutuhan hewan peliharaan seperti kucing, anjing, kelinci, ikan, hamster dan sebagainya. Dalam bisnisnya memasarkan produk yang tidak bersifat monopoli merupakan tantangan tersendiri dalam mempertahankan keberadaan Saffron Petshop dalam bisnis retail dan grosir. Dalam perkembangannya banyak sekali bermunculan bisnis serupa yang menjadi pesaing dalam dunia petshop.

Saat ini, pengukuran kinerja perusahaan yang dimiliki oleh Saffron Petshop hanya sebatas pelaporan pencapaian jumlah penjualan serta keuntungan per bulan yang telah dicapai oleh perusahaan. Hal tersebut tentunya belum dapat menggambarkan kondisi keseluruhan dari perusahaan. Untuk dapat menyaingi para kompetitor, perusahaan harus dapat mengelola sumber dayanya, melakukan inovasi sehingga menciptakan kepuasan pelanggan. Apalagi dengan kondisi perusahaan yang saat ini masih berkembang dan ingin melakukan ekspansi, banyak hal yang harus diperhatikan untuk selalu dilakukan perbaikan. Maka dari itu, Saffron

Petshop membutuhkan sebuah sistem pengukuran kinerja yang mengukur kinerja dari aspek finansial maupun non finansial. Metode yang sesuai yaitu merancang sistem pengukuran kinerja dengan framework *Balance Scorecard* (BSC).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka fokus penelitian ini adalah “Peta Strategi Bisnis Key Performance Indicator Saffron Petshop Berbasis Balance Scorecard “. Adapun Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Pertama, bagaimana peta strategi bisnis Saffron Petshop ditinjau dari aspek finansial dan non-finansial sesuai visi, misi dan strategi perusahaan? Kedua, bagaimana *Key Performance Indicator* masing-masing perspektif yang dapat disusun Saffron Petshop berdasarkan BSC?

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peta strategi bisnis Saffron Petshop ditinjau dari aspek finansial dan non-finansial sesuai visi, misi dan strategi perusahaan?
2. Bagaimana Key Performance Indicator masing-masing perspektif yang **dapat disusun Saffron Petshop berdasarkan BSC?**

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.4.** Untuk mengevaluasi peta strategi Petshop ditinjau dari aspek finansial dan non-finansial sesuai visi, misi dan strategi perusahaan
- 1.5.** Untuk *Key Performace Indicator* masing-masing perspektif yang disusun Saffron Petshop berdasarkan BSC

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan terkait mengembangkan sistem manajemen strategi yang terintegrasi mulai dari penyusunan misi visi dan peta strategi serta penyusunan *Key*

Performance Indicator (KPI), kemudian penelitian ini juga dapat dijadikan tambahan literatur bahan kajian untuk para penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktik

2.1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan tentang *key performance indicator dan balance scorecard* di Saffron Petshop Yogyakarta

2.2. Bagi Pemilik Saffron Petshop Yogyakarta

Penelitian ini dapat berguna terkhusus bagi pemilik Saffron Petshop Yogyakarta untuk mengetahui pengukuran kinerja yang tepat berbasis *balance scorecard* dalam strategi bisnisnya.