

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bisnis kecantikan sedang berkembang pesat di era *modern*. Banyak perusahaan kecantikan mulai beroperasi di Indonesia dan berkompetisi sangat ketat. Melalui beberapa perusahaan kecantikan di Indonesia, dibutuhkanlah penilaian kinerja seorang karyawan penjualan yang tepat karena merupakan sebuah kunci keberhasilan PT. Orindo Alam Ayu.

Penjualan kosmetik di Indonesia semakin meningkat dari tahun ketahun. Hal tersebut disebabkan kosmetik sudah menjadi bagian masyarakat Indonesia khususnya kelompok menengah keatas. Kosmetik sendiri berfungsi untuk wajah kulit, rambut dan bagian tubuh lainnya yang tujuannya untuk mempercantik diri agar terlihat lebih segar. Kosmetik sekedar digunakan oleh wanita tetapi dengan perkembangan zaman sekarang kosmetik pun digunakan oleh pria, sehingga kosmetik sekarang ini sangat beragam jenisnya dan manfaat. Kini dengan perkembangan zaman produk kecantikan alami menjadi sorotan masyarakat, pola hidup yang sehat menjadi tren terbaru masyarakat saat ini karena masyarakat sangat paham bahwa bahan kimia dapat menimbulkan dampak buruk /negatif khususnya pada kosmetik.

Kesadaran masyarakat menggunakan kosmetik dengan berbahan dasar alami menjadi salah satu peluang bagi PT Orindo Alam Ayu. Akan lebih cepat tercapai

suatu tujuan perusahaan jika mampu berinovasi dengan produk yang dihasilkan, mengingat di era globalisasi sekarang yang semakin mudah dalam pengembangan perusahaan seperti banyaknya media informasi dan mengguritanya bisnis yang tidak terbatas oleh batas negara.

Keuntungan yang *kompetitif* perusahaan sangat dibutuhkan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan. Kemampuan perusahaan menciptakan yang *kompetitif* dan akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan bisnis jangka panjang. Penilaian kinerja saat ini dituntut semakin kompleks. Pada kenyataannya bagian manajemen berhasil memaksimalkan laba bersih dengan membuat rasio keuangan secara baik dan benar seperti *ROA, ROI, Residual Income dan EPS*. Oleh karena itu, penilaian kinerja hanya dari perspektif *financial* tidaklah memadai lagi sehingga diperlukan suatu alat yang dapat menilai kinerja dari berbagai perspektif secara *komprehensif*.

Saat ini, semakin banyak perusahaan yang menyadari pentingnya menyeimbangkan kesuksesan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Tak heran bila metode-metode seperti *Balanced Scorecard* cukup populer belakangan ini. Dalam *Balanced Scorecard*, ukuran metrik untuk menilai kesuksesan sebuah perusahaan tidak melulu hanya pada ukuran keuangan saja seperti laba bersih, namun juga mencakup ukuran-ukuran lain yang melibatkan sudut pandang *customer*, proses bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan suatu perusahaan.

Persaingan yang semakin ketat saat ini menuntut perusahaan untuk lebih *produktif, inovatif* dan *kreatif*, oleh karena itu perusahaan perlu dengan suatu penilaian kinerja yang berlandaskan metode *balanced scorecard* yang dilihat empat *perspektif* (*perspektif* keuangan ,*perspektif* pelanggan ,*perspektif* proses bisnis internal , ,*perspektif* pembelajaran dan pertumbuhan ).

*Balance scorecard* merupakan alat manajemen *kontemporer* yang didesain untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipat gandakan kinerja keuangan luar biasa secara berkesinambungan

*Balance scorecard* telah lama dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P.Norton (1992) yang mengemukakan bahwa *balance scorecard* sebagai alternative pengukuran kinerja sebagai pengganti pengukuran kinerja tradisional secara menyeluruh yang menyediakan kerangka kerja bagi pengimplementasian strategi .*Balance scorecard* tidak hanya *focus* pada keuangan namun juga *focus* pada tujuan non keuangan.

Mengutip penelitian Yuniasari, Dita (2016) peneliti menggunakan PT. Prudential life assurance tahun 2016 sedangkan untuk persamaan adalah menggunakan metode *kualitatif*, menggunakan *balanced scorecard* serta penilaian kinerja. Menunjukkan bahwa perusahaan memiliki visi, misi dan strategi yang jelas beserta indikator-indikator yang dibutuhkan dalam pengukuran kinerjanya. Pada *perspektif* keuangan menunjukkan hasil kinerja keuangan yang cukup bagus dengan pencapaian target pendapatan diatas target yang ditentukan. *Perspektif* pelanggan

terlihat dari pencapaian perusahaan yang mampu menguasai pangsa pasar. *Perspektif* proses bisnis internal menunjukkan adanya inovasi dan fasilitas pelayanan yang memudahkan nasabah. *Perspektif* pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kinerja sumber daya manusia dalam komitmen dan kapabilitas sebagai tenaga pemasaran yang professional. Kemudian dapat disimpulkan bahwa dengan penerapan *balanced scorecard* dapat digunakan sebagai alat pembantu penerjemah visi, misi dan strategi perusahaan yang ditinjau dari *perspektif* keuangan maupun non keuangan.

Mengutip Penelitian Nugrahini, Ida (2016) menggunakan kuantitatif non statistic dan obyek yang dituju pada badan penanaman modal dan perijinandaerah kabupaten tabanan tahun 2016 untuk persamaan dalam peneliti dan penulis adalah menggunakan *balanced scorecard* serta penilaian kinerja. Menunjukkan bahwa Penilaian kinerja perspektif keuangan, proses bisnis internal, pelanggan, serta pembelajaran dan pertumbuhan, masing-masing melalui *Value For Money (VFM)* pengukuran kapasitas infrastruktur, Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan dan produktivitas karyawan, Hasil analisis berdasarkan pengukuran *balanced scorecard* menunjukkan bahwa kinerja BPMPD Kabupaten Tabanan secara keseluruhan berada pada kualifikasi sedang dengan tingkat keberhasilan.

Dari beberapa fenomena yang sekarang ini terjadi di Indonesia beserta dilihat dari beberapa kutipan maka peneliti akan melakukan penelitian tentang “**Penilaian Kinerja Berlandaskan Metode *Balanced Scorecard* Pada PT. Orindo Alam Ayu Disurabaya**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang sudah diuraikan dan dilihat dari fenomena diatas dapat disimpulkan sebuah rumusan masalah yaitu: Bagaimana Penilaian Kinerja berlandaskan metode *Balance Scorecard* pada PT. Orindo Alam Ayu Di Surabaya?

## **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan agar pembahasan lebih terfokus. Adapun penelitian ini hanya membahas mengenai penilaian kinerja berlandaskan *balance scorecard* data diperoleh dari wawancara dan dokumentasi selama bulan Agustus 2018

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui penilaian kinerja berlandaskan metode *Balance Scorecard* pada PT. Orindo Alam Ayu Di Surabaya.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

### 1. Bagi pihak perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk pemilik dalam memperbaiki serta meningkatkan kinerja perusahaan.

### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori yang telah diperoleh dan dipelajari selama duduk dibangku kuliah ke dalam praktek sesungguhnya pada perusahaan yang diteliti.