BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi kota jember yang semakin meningkat, mempengaruhi adanya perbaikan diberbagai sektor . Termasuk sektor pariwisata yang saat ini cukup menarik wisatawan. Baik wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Para wisatawan uang datang dari luar kota jember ini sebagian besar berkunjung tidak hanya dalam 1 hari saja, ebagian besar menghabiskan akhir pekan untuk mengunjungi tempat wisatawan yang disuguhkan oleh kota jember. Karena itulah permintaan adanya fasilitas penginapan juga meningkat di kota jember.

Hotel eBizz adalah akomodasi penginapan berbasis Business Budget Hotel dengan dilengkapi *fasilitas business center (printing, warnet, minimarket, laundry, e-ticket, cafe, meeting room)*. Dalam beberapa tahun terakhir ini Hotel eBizz menagalami penurunan kinerja karna tidak sesuainya target pada pendapatan dan mengalami penurunan kinerja. Dalam kondisi seperti ini dimana pihak hotel harus menentukan tarif harga kamar yang kompetitif dengan hotel lain. Dalam situasi seperti ini manajemen Hotel eBizz harus mengatur strategi agar tingkat kunjungan tamu tetap stabil. Sebelum membuat strategi yang tepat sasaran, manajemen harus melakukan perbaikan kinerja yang sudah berjalan selama ini. Pengukuran kinerja yang sebelumnya hanya menggunakan aspek keuangan dan operasional, agar lebih komprehensif digunakan pendekatan baru yaitu *Balanced Scorecad.*

Saat ini metode yang paling banyak mendapatkan perhatian dari berbagai pihak dalam hubungannya dengan penyusunan strategi bisnis adalah *Balanced Scorecard* (BSC). Satu perbaikan penting dari BSC terletak pada fokusnya mendorong nilai bagi profitabilitas masa depan perusahaan. Perspektif pasar

bertujuan mengidentifikasi segmen pelanggan dan pasar relevan yang berkontribusi pada sasaran finansial. *Balanced Scorecard* mempunyai tujuan dan pengukuran yang tidak hanya merupakan penggabungan dari ukuran-ukuran keuangan dan non keuangan yang ada, tetapi merupakan hasil dari suatu proses atas bawah berdasarkan misi dan strategi dari suatu perusahaan.

Menurut Kaplan dan Norton (2000), dalam rangka memenangkan persaingan pada abad informasi diperlukan kemampuan baru dari perusahaan yaitu kemampuan untuk mengelola aset tak berwujudnya. Kemampuan baru ini lebih menguntungkan perusahaan dari pada melakukan investasi pada pengelolaan aset fisik atau berwujud. Pengelolaan aset-aset tak berwujud tersebut memungkinkan organisasi untuk : 1) Membangun *customer relationship* dengan cara mempertahankan kesetiaan dari pelanggan lama dan memungkinkan untuk melayani segmen pelanggan serta pangsa pasar baru secara efisien dan efektif, 2) Memperkenalkan produk dan jasa inovatif yang diharapkan oleh segmen pelanggan sasaran, 3) Menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tinggi pada tingkat harga serta waktu tunggu yang singkat dan, 4) Menyebarkan teknologi informasi, *data bases* dan *system*. *Balanced scorecard* (BSC) melihat organisasi dari empat perspektif yaitu *financial perspective, customer perspective, internal business process perspective*, dan *learning and growth perspective* (Kaplan dan Norton, 2000).

Penelitian ini berkaitan dengan penilaian kinerja perusahaan secara keseluruhan. Penelitian tersebut mengambil judul "**Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan *Balanced Scorecard* Pada Hotel eBizz Jember"**. Perhitungan *Balanced Scorecard* dilakukan dengan penetapan target-target oleh perusahaan untuk masing-masing divisi usaha. Target-target masing-masing divisi tersebut sudah dikelompokkan dalam tiap perspektif komponen pengukuran *Balanced Scorecard*. Target ini akan menjadi acuan pemberian skor, yaitu dengan membandingkan antar hasil kerja divisi menurut masing-masing perspektif. Hasil perolehan skor menurut perspektif menjadi cerminan kinerja masing divisi. Untuk mengetahui kinerja secara keseluruhan perusahaan dapat

dilakukan dengan menjumlahkan hasil skor masing-masing perspektif (Wahyuningsih, 2008).

Berdasarkan konsep dan toeri-teori yang telah dikemukakan diatas maka dalam meninjau dan menilai keberhasilan strategi perlu diketahui kinerja perusahaan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Hotel Ebizz masih belum menggunakan *Balanced Scorecad*, melainkan hanya mengukur kinerja perusahaan dari aspek finansial saja, maka dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang " **Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan *Balanced Scorecard* Pada Hotel eBizz Jember"**.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana penilaian kinerja perusahaan pada Hotel eBizz Jember bila diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dengan keempat perspektifnya (finansial, konsumen, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan) .

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian bertujuan untuk melakukan dan melihat gambaran mengenai penilaian kinerja perusahaan secara keseluruhan dengan menggunakan *Balanced Scorecard* pada Hotel eBizz Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

a. Bagi mahasiswa diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya mengenai pemahaman peneraparan *Balanced Scorecard* pada suatu perusahaan.
b. Bagi praktisi dapat dijadikan acuan sebagai referensi dalam pemanfaatan informasi akuntansi manajemen dalam mengukur kinerja perusahaan.

c. Bagi pihak Hotel eBizz Jember, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja yang telah ada untuk mendorong tercapainya tujuan perusahaan secara keseluruhan.