

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perusahaan pada hakikatnya adalah suatu entitas yang secara teratur menganalisis dan mengelola aktivitasnya, dengan mempertimbangkan kepentingan seluruh pemangku kepentingan seperti pemegang saham, kreditor, karyawan, pemerintah, dan pelanggan. Meskipun perusahaan seringkali menghadapi berbagai tantangan dan kompleksitas dalam operasional bisnisnya, namun penting untuk merencanakan strategi agar tetap relevan dan bahkan berhasil bersaing di pasar. (Safitri, 2016:1)

Dunia bisnis saat ini, persaingan global yang ketat telah mengakibatkan penurunan laba yang signifikan bagi perusahaan-perusahaan yang bersaing secara global. Oleh karena itu, agar tetap kompetitif, perusahaan harus fokus pada peningkatan kualitas hasil mereka. Selain itu, perkembangan teknologi dan informasi telah mengubah cara kita berpikir dan bertindak dalam berbisnis. Agar tetap relevan dalam lingkungan bisnis yang dinamis saat ini, manajemen harus terus meningkatkan kinerjanya. (Soraya Hanuma, 2010:1)

Pengukuran kinerja merupakan faktor kunci dalam operasional suatu perusahaan. Ini digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan perusahaan dan sebagai dasar program insentif. Seringkali tinjauan kinerja yang paling sederhana didasarkan pada metrik keuangan tradisional, yang terutama didasarkan pada data keuangan perusahaan. Namun, rasio keuangan tidak

selalu memberikan gambaran lengkap mengenai situasi perusahaan karena dapat dimanipulasi untuk keuntungan manajemen. Konsep pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada aspek keuangan sebaiknya ditinggalkan karena hanya bertujuan pada profitabilitas. (Rusdiyanto, 2010:2) Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, perusahaan memerlukan sistem pengukuran yang lebih modern untuk mengevaluasi kinerjanya, yang mampu menggambarkan visi dan pencapaian nilai finansial jangka panjang sebagai tujuan bisnis. Kemudian dikembangkan metode pengukuran kinerja perusahaan yang memperhatikan empat aspek utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta proses pembelajaran dan pengembangan.

Metode yang dikenal dengan *Balanced Scorecard* ini bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara pengukuran aspek *finansial* dan *non finansial*, menggantikan pendekatan pemodelan lama yang hanya berfokus pada profitabilitas jangka pendek. *Balanced Scorecard* adalah cara alternatif untuk mengukur kinerja perusahaan yang memberikan pandangan holistik kepada manajer tentang perusahaan dan membantu mereka dengan cepat beradaptasi dengan lingkungan kompetitif. Keunggulan *Balanced Scorecard* menjadikan sistem manajemen strategis berbeda secara signifikan dari sistem manajemen tradisional dan dicirikan oleh fitur unik dalam keterukuran dan keseimbangan. Dengan demikian, *Balanced Scorecard* merupakan jantung dari sistem manajemen strategis yang mendorong individu mengambil tindakan strategis untuk mencapai profitabilitas maksimal dan tujuan strategis terukur dalam

perusahaan, membantu memimpin perusahaan menuju masa depan yang lebih baik.(Widodo, 2011:1)

Hotel merupakan penyedia fasilitas umum yang mencakup akomodasi, makanan, minuman, dan layanan lainnya bagi para pelanggan dan pengunjung. Sebagai salah satu sektor dalam industri yang memproduksi dan menyediakan barang dan jasa, industri perhotelan terus berkembang. Untuk bertahan dan bersaing di lingkungan yang semakin kompetitif, manajemen bisnis hotel harus mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional mereka. Oleh karena itu, strategi perlu dipersiapkan untuk meningkatkan daya saing perusahaan, termasuk pengukuran kinerja sebagai alat untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan strategi perusahaan. Dalam konteks ini, manajemen hotel harus mampu menilai apakah strategi yang mereka terapkan efektif, efisien, dan ekonomis dalam mencapai tujuan perusahaan yang mereka kelola. (Sunarmi, 2022:1)

Hotel Grand Tembaga Timika, yang merupakan salah satu hotel bintang tiga di Timika, menghadapi persaingan dari hotel bintang tiga lainnya di daerah tersebut. Selama ini, pendekatan pengukuran kinerja Hotel Grand Tembaga Timika hanya didasarkan pada aspek keuangan (*finansial*). Namun, dalam menghadapi persaingan sengit di industri perhotelan saat ini, manajemen sebaiknya mempertimbangkan pendekatan yang mencakup aspek keuangan (*finansial*) dan non-keuangan (*non finansial*) untuk mengukur kinerja perusahaan dengan lebih baik.

Melihat latar belakang permasalahan yang disebutkan sebelumnya, terdapat potensi penelitian yang menarik dalam mengevaluasi sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja Hotel Grand Tembaga Timika dengan menerapkan *metode Balanced Scorecard*. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian lebih lanjut dengan judul "Analisis Kinerja Hotel Grand Tembaga Timika Menggunakan *Metode Balanced Scorecard*."

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi dua pertanyaan pokok :

1. Bagaimana penilaian kinerja Hotel Grand Tembaga Timika dari perspektif keuangan (*Financial*) ?
2. Bagaimana penilaian kinerja Hotel Grand Tembaga Timika dari perspektif non keuangan (*non Financial*) ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah di jelaskan, tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja Hotel Grand Tembaga Timika berdasarkan perspektif keuangan (*finansial*).
2. Untuk mengetahui complain kinerja Hotel Grand Tembaga Timika berdasarkan perspektif non keuangan (*nonfinansial*).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan, pengalaman dan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat memberikan masukan berharga kepada manajemen perusahaan dalam merumuskan strategi yang tepat untuk perbaikan kinerja bisnis.
2. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi yang berguna untuk penelitian lebih lanjut terkait analisis kinerja dalam konteks perusahaan.
3. Bagi penulis, penelitian ini juga berperan sebagai wadah untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama masa kuliah.