

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia usaha semakin berkembang dari hari ke hari akibatnya setiap perusahaan dihadapkan pada situasi persaingan yang semakin ketat, sehingga perlu disesuaikan dengan kebijakan-kebijakan yang diterapkan perusahaan. Salah satu cara yang dapat digunakan perusahaan adalah dengan melihat kondisi dan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu.

Penilaian kinerja merupakan bagian dalam sistem manajemen dengan membandingkan antara rencana yang dibuat dan hasil yang dicapai, menganalisa penyimpangan yang terjadi dan melakukan perbaikan. *Balanced Scorecard* digunakan untuk melengkapi pengukuran kinerja keuangan dan sebagai alat yang cukup penting bagi organisasi perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era kompetisi dan efektifitas organisasi.

PT. Sukses Citra Pangan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distribusi sejak tahun 2016, walaupun masih terbilang baru perusahaan ini mampu memberanikan diri untuk bergabung dibidang distribusi dengan memasarkan produk Nestle sebagai produk keunggulan yang dimilikinya. PT. Sukses Citra

Panganmampu bersaing dengan berbagai perusahaan distribusi lainnya yang ada di Kota Palembang, perusahaan ini mendistribusikan berbagai produk Nestle, yaitu Milo, Dancow, Bear Brand dan masih banyak lagi. Dengan memasarkannya di berbagai toko-toko, warung, mini market, serta outlet besar seperti, Carrefour, Giant Group, JM Group, Lotte Palembang dan masih banyak lagi. Dengan semakin ketatnya persaingan PT. Sukses Citra Pangan mampu menjadi yang terdepan di besarnya persaingan yang ada di kota Palembang. PT. Sukses Citra Pangan pula menjadi distributor yang cukup diperhitungkan dalam dunia bisnis Nestle, Nestle Indonesia sendiri memberikan kebanggaan bagi PT Sukses Citra Pangan atas penjualan produk susu cair atau Bear Brand terbaik di seluruh Sumatera Selatan dan menjadi *Wholesaler* 3 (Tiga) besar terbaik. Dengan kemajuan yang dimiliki perusahaan yang terbilang masih baru di industri pendistribusian ini memiliki semangat untuk berjuang menjadi yang terbaik.

Berikut merupakan laporan mengenai tingkat pelanggan dan tingkat penjualan PT. Sukses Citra Pangan pada tahun 2017.

Tabel 1.1
Perkembangan Tingkat Penjualan dan Tingkat Pelanggan
PT. Sukses Citra Pangan
2017

Bulan	Pelanggan	Penjualan
Januari	853	6.505.409.245
Februari	873	6.618.103.704
Maret	896	6.737.900.573
April	907	7.085.428.355
Mei	924	7.263.229.221
Juni	948	7.682.731.675
Juli	966	7.729.974.127

Agustus	998	7.781.091.759
September	1.022	7.902.205.023
Oktober	1.022	8.235.031.902
November	1.022	8.330.736.201
Desember	1.022	8.486.377.310

Sumber: Laporan Kinerja Operasional pada PT. Sukses Citra Pangan

Melihat perkembangan kinerja operasional yang terjadi pada PT. Sukses Citra Pangan pada bulan Januari s.d Desember 2017, PT. Sukses Citra Pangan mengalami peningkatan pada setiap bulannya, sehingga perkembangan penjualan mengalami tingkat yang stabil.

Dari data diatas pula, peneliti melakukan penelitian pada tingkat penjualan yang mana peneliti melihat tingkat penjualan yang makin baik dan memiliki perbandingan yang signifikan dimana perbandingan tersebut cukup jelas dengan menaiknya omset atau penjualan yang dimiliki perusahaan. Pada tabel dibawah ini, peneliti membuat perbandingan antara omset penjualan dari bulan Januari s.d Desember 2017.

Tabel 1.1.1
Peningkatan Penjualan PT. Sukses Citra Pangan
Januari s.d Desember
2017

No	Bulan	Penjualan	Peningkatan (Rp)
1.	Januari	6.505.409.245	-
2.	Februari	6.618.103.704	112.694.459
3.	Maret	6.737.900.573	119.796.869
4.	April	7.085.428.355	347.527.782
5.	Mei	7.263.229.221	177.800.936
6.	Juni	7.682.731.675	419.502.384
7.	Juli	7.729.974.127	47.242.452

8.	Agustus	7.781.091.759	51.117.632
9.	September	7.902.205.023	121.113.264
10.	Oktober	8.235.031.902	332.826.879
11.	November	8.330.736.201	95.704.299
12.	Desember	8.486.377.310	155.641.109

Sumber : Peningkatan Penjualan pada PT, Sukses Citra Pangan

Dari data diatas dapat terlihat adanya peningkatan omset penjualan yang terjadi pada PT. Sukses Citra Pangan seperti pada bulan Februari adanya peningkatan sejumlah Rp. 112.694.459 dari Rp. 6.618.103.704 jika dibandingkan pada penjualan bulan Januari sebesar Rp. 6.505.409.245. pada bulan maret terdapat peningkatan pula sebesar Rp. 119.796.869 atau sebesar Rp. 6.737.900.573 pada bulan April adanya peningkatan sebesar Rp. 347.527.782 atau sebesar Rp. 7.085.428.355. Pada bulan Mei terjadi peningkatan sebesar Rp. 177.800.936 atau sebesar Rp. 7.263.229.291. Pada bulan Juni adanya peningkatan sebesar Rp. 419.502.384 atau sebesar Rp. 7.682.731.675 jumlah peningkatan pada bulan Juni termasuk jumlah yang paling besar dibandingkan bulan sebelumnya. Pada bulan Juli adanya peningkatan sebesar Rp. 47.242.452 atau sejumlah Rp. 7.729.974.127. Pada bulan Agustus terjadi peningkata sebesar Rp. 51.117.632 atau sebesar Rp. 7.781.091.759. Pada bulan September terjadi peningkatan sejumlah Rp. 121.113.264 atau sebesar Rp. 7.902.205.023. Pada bulan Oktober terjadi peningkatan sejumlah Rp. 332.826.879 atau sebesar Rp 8.235.031.902. Pada bulan November terjadi peningkatan sebesar Rp. 155.641.109 atau sebesar Rp. 8.486.377.310.

Dari data diatas peningkatan yang terjadi pada setiap bulannya, peningkatan tersebut merupakan pencapaian dan target yang diberikan Nestle pada distributor. Dengan adanya target yang diberikan Nestle kepada Distributor, distributor mampu meningkatkan penjualan sehingga pemasukkanpun akan didapat dengan baik. Dengan adanya omset penjualan yang

dicapai PT. Sukses Citra Pangan berpengaruh pula pada peningkatan jumlah pelanggan yang dicapai, dengan kontribusi atau loyalitas pelanggan yang diberikan kepada PT. Sukses Citra Pangan pelanggan pun akan mendapatkan dampak yang positif pula, contohnya: pelanggan pun akan mendapatkan reward atau penghargaan bagi pelanggan yang memiliki loyalitas atau sering membeli produk nestle semua jenis dalam jumlah yang banyak. Dengan kontribusi yang diberikan pelanggan, peneliti tertarik untuk melihat jumlah pelanggan yang dicapai pada PT. Sukses Citra Pangan, melihat omset pada PT. Sukses Citra Pangan yang selalu naik setiap bulannya tidak menutup kemungkinan pula semua itu berpengaruh karena adanya pelanggan dibalik kesuksesan perusahaan tersebut. Dibawah ini peneliti membuat peningkatan pada jumlah pelanggan yang ada pada PT. Sukses Citra Pangan setiap bulannya.

Tabel 1.1.2
Peningkatan Pelanggan PT. Sukses Citra Pangan
Januari s.d Desember 2017

No	Bulan	Pelanggan (Per Bulan)	Peningkatan (Per Orang)
1.	Januari	853	-
2.	Februari	873	20
3.	Maret	896	23
4.	April	907	11
5.	Mei	924	17
6.	Juni	948	6
7.	Juli	966	36
8.	Agustus	998	32
9.	September	1.022	24
10.	Oktober	1.022	-
11.	November	1.022	-
12.	Desember	1.022	-

Sumber : Peningkatan Pelanggan pada PT. Sukses Citra Pangan

Dari data yang didapat pada tabel diatas, terlihat adanya perkembangan yang terjadi pada pelanggan yang mana dengan adanya peningkatan pelanggan maka akan terjadi pula peningkatan penjualan. Pada pelanggan distributor, merupakan pelanggan yang mempunyai usaha grosiran maupun eceran, pelanggan ini umumnya membeli produk unggulan seperti Bear Brand, Dancow dan Milo. Dengan produk tersebut lah, pelanggan selalu membeli dan terus membeli. Pada data pelanggan yang didapat diatas merupakan gabungan dari semua pelanggan yangmana pelanggan yang membeli dalam jumlah besar, sedang, maupun kecil.

Peneliti mendapatkan data dari distributor, yang mana data tersebut terbagi jumlahnya pada pelanggan besar, sedang, dan kecil.

Pelanggan Besar : 120 Pelanggan

Pelanggan Sedang :210 Pelanggan

Pelanggan Kecil : 692Pelanggan

Dari data diatas terdapat jumlah pelanggan yang terbagi dari pelanggan besar, sedang, hingga kecil.

PT. Sukses Citra Pangan didukung dengan team yang solid yang bisa bekerja sama demi memajukan perusahaan. Dengan team yang solid pula distributor mengalami peningkatan penjualan, tenaga kerja yang dimiliki tidak hanya sekedar team operasional saja seperti Sales, Merchandiser, dan Operasional Manager akan tetapi, dibalik itu juga ada team administrasi dan juga team yang selalu ada pada setiap toko yang membantu agar setiap barang yang ada di setiap toko bisa terjual dan dapat memuaskan pelanggan. Dibawah ini, peneliti menguraikan jumlah tenaga kerja yang dimiliki PT. Sukses Citra Pangan.

Tabel 1.1.3
Jumlah Tenaga Kerja PT. Sukses Citra Pangan
Januari s.d Desember 2017

Sales				
Operasional Team	Back Office Team	Warehouse Team	Promotion Girl (SPG)	MTM (Merchandise)
24	15	21	40	14

**Sumber : Data Team PT. Sukses Citra Pangan*

Data diatas merupakan data yang didapat dari PT. Sukses Citra Pangan, yang mana jumlah tenaga kerja yang dimiliki selama tahun 2017 dapat membantu perkembangan penjualan yang terjadi pada PT. Sukses Citra Pangan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Perusahaan Pada PT. Sukses Citra Pangan ”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian pada latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kinerja PT. Sukses Citra Pangan jika menggunakan konsep *Balanced Scorecard*?
- 2) Apakah penerapan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja PT. Sukses Citra Pangan sudah sesuai dengan konsep *Balanced Scorecard*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui apakah *Balanced Scorecard* mampu mengukur kinerja perusahaan pada PT. Sukses Citra Pangan ” melalui empat perspektif, yaitu pespektif keuangan, perspektif pelanggan atau mengukur kepuasan pelanggan, mengukur kualitas proses operasi dan proses inovasi, dan mengukur kepuasan pekerja.
- 2) Memberikan Usulan perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Perusahaan

- Perusahaan mendapat tenaga tambahan dan bisa memanfaatkan pengetahuan serta keterampilan mahasiswa.
- Dapat memberikan bahan masukan bagi pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan tersebut agar perusahaan tetap berjalan dengan baik dan semakin terus berkembang.

1.4.2 Bagi Penulis

- Dapat memberikan lingkungan kerja secara nyata dan mendapatkan ilmu yang baru berdasarkan aktifitas perusahaan.
- Penelitian ini merupakan suatu bentuk latihan penerapan teori-teori yang dipelajari saat ini.
- Memberikan gambaran mengenai hal-hal yang mempengaruhi kinerja keuangan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan usulan penelitian ini adalah sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah perumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan secara ringkas pengertian *Balanced Scorecard*, manfaat dan karakteristik. Penelitian sebelumnya, dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Merupakan uraian mengenai variabel penelitian dan definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan deskripsi objek penelitian, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

Pada halaman ini berisi kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dari berbagai informasi seperti, buku, internet maupun blogspot.

LAMPIRAN

Merupakan pendukung dari data yang didapat dari penelitian.