

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman yang begitu cepat telah membawa perubahan signifikan, menjadikan berbagai hal semakin terintegrasi dengan teknologi dan bertransformasi ke arah yang lebih canggih. Industri teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran sentral dalam mendorong *inovasi* dan *digitalisasi* di berbagai sektor bisnis. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik perkembangan industri teknologi di Indonesia pada tahun 2020-2023 menunjukkan peningkatan indeks pembangunan TIK, pada tahun 2020 nilai tersebut berada diangka 5,59, lalu mengalami kenaikan secara bertahap menjadi 5,76 di tahun 2021, 5,85 di tahun 2022, hingga akhirnya mencapai 5,90 di tahun 2023. Dengan laju perkembangan teknologi yang begitu cepat perusahaan-perusahaan di bidang teknologi dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kinerjanya agar tetap *relevan* dan *kompetitif*. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi *instrument* kunci untuk memahami seberapa *efektif* dan *efisien* perusahaan dalam menjalankan strategi dan mencapai tujuannya.

“Pengukuran kinerja perusahaan merupakan aspek krusial dalam menilai efektivitas penerapan strategi yang telah dijalankan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menetapkan indikator kinerja yang tepat sebagai tolak ukur pencapaian. Dalam proses ini, kehati-hatian sangat diperlukan dalam memilih metode pengukuran yang digunakan, guna meminimalkan potensi kesalahan dalam penilaian kinerja” (Subagya, 2022).

Pengukuran kinerja umumnya menggunakan pendekatan tradisional, yang dimana pendekatan tradisional cenderung berfokus pada aspek keuangan semata. Pendekatan ini mengevaluasi kinerja perusahaan berdasarkan hasil keuangan tanpa mempertimbangkan faktor non-keuangan yang juga berperan penting dalam keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Penilaian kinerja melalui pendekatan ini didasarkan pada seberapa efektif dan efisien perusahaan dalam mencapai tujuannya yang tercermin dari perspektif keuangan. Padahal, mengandalkan indikator keuangan semata tidak cukup karena hanya menggambarkan kinerja dalam jangka pendek dan mengabaikan aspek strategis lainnya. Namun pendekatan ini memiliki keterbatasan karena tidak mempertimbangkan faktor non-keuangan yang juga penting dalam kinerja secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena pengukuran kinerja yang hanya berfokus semata pada aspek keuangan belum mampu merepresentasikan nilai dari aset-aset tidak berwujud (*Intangible Assets*) serta kekayaan intelektual seperti sumber daya manusia. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem evaluasi kinerja yang hanya mampu mengintegrasikan antara dimensi keuangan dan non-keuangan secara seimbang.

“Ukuran keberhasilan perusahaan kini tidak lagi terbatas pada pencapaian keuntungan finansial, tetapi turut mempertimbangkan faktor lain, seperti tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan perusahaan” (Utami, 2022).

“Salah satu metode yang dapat digunakan dalam menilai kinerja perusahaan secara menyeluruh adalah *Balanced scorecard*, karena metode ini menawarkan pendekatan yang lebih luas dengan mempertimbangkan berbagai perspektif pendekatan pada setiap bagian dalam organisasi memiliki peran yang saling mendukung dalam implementasi strategi, dan pengukuran dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya melalui perspektif keuangan, tetapi juga melalui sudut pandang pelanggan, proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran organisasi” (Pristiwati, 2022).

Dengan mempertimbangkan baik aspek keuangan maupun non-keuangan, *balanced scorecard* hadir sebagai sistem manajemen strategis dan alat ukur kinerja yang bersifat lebih menyeluruh dan seimbang. Salah satu keunggulan utama dari penerapan metode ini adalah kemampuannya dalam menyediakan indikator yang dapat dijadikan dasar untuk perbaikan strategi perusahaan. (Pristiwati, 2022) Menyatakan bahwa “Metode ini menawarkan sebuah kerangka kerja yang memungkinkan manajemen untuk menerjemahkan visi serta strategi perusahaan ke dalam bentuk tujuan dan ukuran-ukuran kinerja yang dianalisis melalui empat perspektif utama *balanced scorecard*”.

PT Qelopak Teknologi Indonesia merupakan salah satu contoh perusahaan yang hingga saat ini masih menggunakan pendekatan tradisional dalam mengukur kinerja perusahaannya. Pengukuran kinerja yang diterapkan masih terfokus pada aspek keuangan semata, seperti laba bersih, pendapatan dan efisiensi biaya. Pendekatan ini cenderung mengesampingkan dimensi non-keuangan yang sesungguhnya memiliki peran strategis dalam mendukung kinerja jangka panjang perusahaan, seperti kepuasan pelanggan, efektivitas proses bisnis internal, serta pengembangan sumber daya manusia. Padahal menurut Kaplan dan Norton, pengukuran kinerja yang komprehensif perlu mencakup aspek keuangan dan non-keuangan secara seimbang agar dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap pencapaian strategi dan tujuan organisasi. (Febriananda, 2022) menekankan pentingnya pendekatan multidimensional dalam pengukuran kinerja agar perusahaan dapat menghadapi dinamika persaingan secara lebih adaptif dan strategis.

PT Qelopak Teknologi Indonesia adalah perusahaan IT dan penyedia layanan pengembangan sistem serta aplikasi dan jaringan. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan teknologi informasi, termasuk pelatihan *professional*, pengembangan aplikasi web dan *mobile* serta *implementasi infrastruktur* yang disesuaikan dengan kebutuhan klien.

PT Qelopak Teknologi Indonesia memiliki misi untuk menjadi penyedia layanan berkualitas dari Indonesia dengan standar internasional. Perusahaan

berkomitmen menghadirkan layanan digital terdepan di Indonesia. PT Qelopak Teknologi Indonesia telah menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan dan lembaga, seperti Honda, Kementerian Kesehatan, Kementerian Hukum dan HAM, serta beberapa rumah sakit, termasuk RS Paru Dr. M. Goenawan Partowidigdo dan RS dr. H. Marzoeki Mahdi. Selain itu, perusahaan juga bekerja sama dengan penyedia teknologi ternama seperti Laravel, Mikrotik, GitLab, Red Hat, Cisco, dan HPE untuk memastikan layanan yang diberikan selalu menggunakan teknologi terbaik.

Komitmen PT Qelopak Teknologi Indonesia terhadap kualitas dan keamanan dibuktikan dengan penggunaan infrastruktur berstandar internasional. Hal ini memastikan bahwa setiap data dan transaksi digital para klien terlindungi dengan baik. Dengan langkah ini, perusahaan tidak hanya mendukung kebutuhan teknologi klien, tetapi juga membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan mereka.

Sebagai Salah satu perusahaan dalam sektor industri Teknologi Informasi PT Qelopak Teknologi Indonesia memiliki beberapa produk unggulan yang ditawarkan yaitu: **1) SmartHealthy**, merupakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang dirancang untuk memaksimalkan manajemen rumah sakit. **2) Smart LIS**, Sistem Informasi Laboratorium yang komprehensif, fleksibel dan praktis. **3) ID NeoSchool**, Sistem Informasi akademik online terintegrasi yang lengkap dan aman. **4) ID Neobilling**, merupakan solusi aplikasi manajemen pelanggan internet berbasis SaaS. Sebagai perusahaan yang melayani berbagai klien dengan kebutuhan teknis yang beragam, PT Qelopak Teknologi Indonesia menghadapi tantangan untuk menjaga dan meningkatkan kinerjanya dalam aspek operasional, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 1. 1
Laba (Rugi) PT Qelopak Teknologi Indonesia
(Dalam Rupiah)

Tahun	Laba (Rugi)	Rasio Pertumbuhan
2020	27.842.859.681	-
2021	24.808.986.328	-10,9 %
2022	58.446.226.243	135,5 %
2023	58.256.721.105	-0,32 %

Sumber: Laporan Keuangan Laba Rugi PT Qelopak Teknologi Indonesia

Berdasarkan data tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2020 perusahaan memperoleh laba bersih sebesar Rp. 27.842.859.681 dan mengalami penurunan pada tahun 2021 sebesar 10,9%, menjadi Rp. 24.808.986.328. kemudian laba yang dihasilkan perusahaan pada tahun 2022 yang mengalami peningkatan sebesar 135,5% menjadi Rp. 58.446.226.243, sementara itu pada tahun 2023 nilai

tersebut mengalami penurunan sebesar 0,32% dan tercatat sebesar Rp. 58.256.721.105.

Dilihat dari laba bersih yang dihasilkan perusahaan menunjukkan angka yang fluktuatif karena kinerja mengalami dinamika berupa tren naik-turun, dengan salah satu penurunan terjadi pada tahun 2021 yang disebabkan oleh nilai piutang usaha yang mengalami kenaikan yang dimana pada tahun 2020 nilai piutang perusahaan berada pada nilai Rp. 69.255.414.147 sedangkan pada tahun 2021 nilainya mencapai Rp. 95.830.523.681. Selain itu karena beban pokok pendapatan yang meningkat serta beban-beban yang juga ikut meningkat sehingga membuat laba bersih yang dihasilkan oleh perusahaan itu menjadi turun pada tahun 2020 ke 2021. Sementara itu kenaikan yang terjadi pada tahun 2021 ke 2022 disebabkan oleh nilai penjualan perusahaan yang meningkat drastis yang dimana pendapatan tahun 2021 adalah sebesar Rp. 140.957.116.885 sedangkan pada tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi Rp. 296.652.677.984. Sehingga lonjakan laba bersih terjadi pada tahun 2022. Kemudian penurunan yang terjadi pada tahun 2023 disebabkan oleh nilai penjualan yang menurun ditambah piutang dari pelanggan yang mengalami kenaikan.

Karena memang tak bisa dipungkiri sektor teknologi yang terus berkembang membuat banyak perusahaan ikut meramaikan persaingan di sektor industri ini. Tentu hal tersebut harus menjadi perhatian besar bagi perusahaan agar ditahun selanjutnya perusahaan tidak memperoleh rugi atau penurunan laba kembali dan dapat terus bersaing dengan kompetitor. Hal tersebutlah yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Penelitian ini berjudul “Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada PT Qelopak Teknologi Indonesia Tahun 2020 – 2023”.

Menurut Penelitian (Alfarizi et.al 2024), tentang Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Untuk Mengukur Kinerja Perusahaan Pada PT Fast Food Indonesia Tbk. Sebelum Dan Sesudah Pandemi *Covid-19* Pada Tahun 2019 – 2022. Berdasarkan hasil analisis *balanced scorecard* yang mencakup empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan, diketahui bahwa kinerja PT Fast Food Indonesia Tbk pada tahun 2019 menunjukkan perbaikan dibandingkan dengan tahun 2018. Namun, pada periode 2020 hingga 2022, kinerja perusahaan mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya yang disebabkan oleh dampak pandemic covid-19. Sementara itu penelitian lain oleh (Evan et al., 2021), penerapan *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja pada PT Hasjrat Abadi Cabang Diponegoro Palu menunjukkan bahwa kinerja perusahaan tersebut telah dinilai baik. Penilaian tersebut berdasarkan hasil pengukuran terhadap keempat perspektif *balanced scorecard* secara menyeluruh.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan di atas, PT Qelopak Teknologi Indonesia menunjukkan kondisi yang menarik untuk diteliti, terutama dalam hal pengukuran dan penilaian kinerja perusahaan, yang di mana nilai laba bersih yang diperoleh menunjukkan angka fluktuatif dari tahun ke tahun. Bisa dilihat pada tahun 2020 perusahaan mencatatkan laba bersih sebesar 27.842.859.681, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi Rp. 24.808.986.328, pada tahun 2022 nilai tersebut kembali mengalami peningkatan menjadi Rp. 58.446.226.243, namun, pada tahun 2023 terjadi penurunan, sehingga nilainya menjadi Rp. 58.256.721.105.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan. Maka, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah kinerja PT Qelopak Teknologi Indonesia pada periode 2020-2023 jika diukur dari perspektif keuangan?
2. Bagaimanakah kinerja PT Qelopak Teknologi Indonesia pada periode 2020-2023 jika diukur dari perspektif pelanggan?
3. Bagaimanakah kinerja PT Qelopak Teknologi Indonesia pada periode 2020-2023 jika diukur dari perspektif proses bisnis internal?
4. Bagaimanakah kinerja PT Qelopak Teknologi Indonesia pada periode 2020-2023 jika diukur dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja perusahaan jika diukur dengan metode *balanced scorecard* melalui empat perspektif yaitu, Keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan di PT Qelopak Teknologi Indonesia untuk tahun 2020-2023.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja PT Qelopak Teknologi Indonesia melalui perspektif *balanced scorecard* dengan mempertimbangkan empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Bagi pihak PT Qelopak Teknologi Indonesia:

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Qelopak Teknologi Indonesia dalam upaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui penerapan metode *balanced scorecard* dalam perencanaan strategis.
- 2) Memberikan rekomendasi metode pengukuran kinerja dengan konsep *balanced scorecard* sebagai alternatif sistem evaluasi yang lebih komprehensif dan berorientasi jangka panjang kepada PT Qelopak Teknologi Indonesia.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi, khususnya dalam ranah akuntansi manajemen, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengukuran kinerja perusahaan.