

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun belakangan ini, industri Rumah Sakit di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang bertujuan untuk mendorong investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih baik. Terbukti, tidak hanya pemerintah yang memang berkewajiban menyediakan jasa layanan kesehatan kepada masyarakat, para pelaku bisnis pun kini semakin aktif berinvestasi di industri rumah sakit. Hal ini menjadi pendorong munculnya berbagai rumah sakit swasta di Indonesia.

Era global yang ditandai dengan lingkungan bisnis yang kompleks dan tabulen maka setiap perusahaan memiliki tujuan untuk mewujudkan pertumbuhan dan kelangsungan hidupnya serta membutuhkan sistem manajemen yang sangat berbeda yang pernah digunakan secara berhasil dimasa lalu dalam jangka panjang (Mulyadi, 2001). Sistem tersebut harus mampu menggambarkan secara akurat lingkungan bisnis baru yang dihadapi oleh perusahaan sekarang dan pada masa yang akan datang serta harus mampu meningkatkan kinerja keuangan.

Penilaian kinerja yang paling mudah dan umum dilakukan oleh perusahaan adalah pengukuran yang berbasis pada pendekatan tradisional, yaitu pengukuran kinerja yang bersumber dari informasi keuangan perusahaan saja.

Seperti disebutkan di atas bahwa cara pengukuran kinerja tersebut sangat mudah dilakukan, sehingga pada umumnya perusahaan menggunakan alternatif tersebut. Akan tetapi pengukuran kinerja berdasarkan pendekatan tradisional tersebut juga mempunyai beberapa kelemahan, antara lain tidak berorientasi pada keuntungan jangka panjang melainkan berorientasi pada keuntungan jangka pendek. Kelemahan lain dari pendekatan ini adalah ketidakmampuan didalam mengukur kekayaan-kekayaan perusahaan yang sifatnya tidak berwujud (*intangible assets*) maupun kekayaan intelektual (sumber daya manusia). Dengan BSC (*Balanced Scorecard*) kelemahan-kelemahan tadi dapat diantisipasi dengan melakukan pengukuran pada masing-masing perspektif, sehingga kelemahan yang disebutkan di atas dapat dikurangi.

Menurut Yuwono (2002:25) terkait dengan adanya beberapa kelemahan tersebut, maka muncul ide untuk mengukur kinerja non keuangan. Penilaian kinerja dengan menggunakan data non keuangan, antara lain meliputi: besarnya pangsa pasar dan tingkat pertumbuhannya, kemampuan perusahaan menghasilkan produk yang digemari oleh konsumen, pengembangan dan penilaian karyawan termasuk tingkat perputaran karyawan, citra perusahaan dimata masyarakat, tingkat ketepatan waktu perusahaan untuk menepati jadwal yang telah ditetapkan, persentase barang rusak selama produksi, banyaknya keluhan pelanggan dan pemberian garansi bagi pelanggan.

Hal ini mendorong Kaplan dan Norton untuk merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balanced Scorecard* dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja keuangan (atau