

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan kesehatan saat ini sangatlah tinggi, sehingga menuntut sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang kesehatan untuk terus memberikan pelayanan, dan menciptakan terobosan baru yang tidak di miliki oleh kompetitornya. Rumusan ini dapat di katakan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*). Keunggulan kompetitif adalah strategi bersaing terhadap sesuatu yang dirancang untuk dieksploitasi oleh organisasi (Coulter, 2003). Keunggulan kompetitif dapat di miliki oleh perusahaan dengan sumber daya yang baik dari sisi *financial* dan *non financial*. Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif harus terus melakukan perbaikan dalam proses bisnis internalnya sebagai upaya menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Dalam melaksanakan strategi yang telah ditetapkan perusahaan, pengukuran kinerja beserta evaluasi menjadi sangatlah penting. Kinerja dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengetahui keberhasilan strategi perusahaan, selain itu pengukuran kinerja juga memperlihatkan kontribusi para manajer terhadap perusahaan serta menjadi sumber informasi dalam mengevaluasi tindakan manajer.

Balanced Scorecard (BSC) merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dengan memperlihatkan aspek keuangan dan non keuangan yang di bagi ke dalam empat prespektif. *Balanced Scorecard* harus

menjelaskan strategi unit bisnis keseluruhan, dengan menggabungkan ukuran hasil dengan faktor kinerja melalui serangkaian hubungan jika-maka menurut Kaplan dan Norton (1996:144). Menurut Hansen dan Mowen (2009) *Balanced Scorecard* adalah sistem manajemen kinerja terintegrasi yang menghubungkan berbagai tujuan, ukuran kinerja, dan strategi organisasi.

Rumah sakit merupakan bentuk organisasi pengelola jasa pelayanan kesehatan individual secara menyeluruh. Di dalam organisasinya terdapat banyak aktivitas yang diselenggarakan oleh petugas berbagai jenis profesi, baik profesi medik, paramedik maupun non-medik. Untuk dapat menjalankan fungsinya, diperlukan suatu sistem manajemen menyeluruh yang dimulai dari proses perencanaan strategi (RENSTRA), baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Suatu renstra bisa dikatakan baik jika perencanaan tersebut dapat ditindak lanjuti secara praktis kedalam program-program operasional yang berorientasi kepada *economic, equality, quality*. Artinya rumah sakit dikelola secara efektif dan efisien melayani segala lapisan masyarakat dan berkualitas.

Rumah Sakit Patar Asih sebagai rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan di daerah sekitar Lubuk pakam, Deli serdang. Disatu bagian di hadapkan pada masalah-masalah *internal* yang ada, sedangkan di lain bagian secara bersamaan dihadapkan pada kondisi lingkungan dengan berbagai peluang, dan tantangan yang senantiasa berkembang dinamis. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima bagi masyarakat disusun Visi, Misi, Tujuan, Sasaran serta indikator keberhasilan yang disusun dalam rencana strategi.

Sesuai dengan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti evaluasi strategi menggunakan penilaian *Balanced Scorecard*. Penelitian akan dilakukan pada Rumah Sakit Patar Asih karena selama ini Rumah Sakit Patar Asih masih menggunakan cara tradisional menilai strateginya, dengan menilai secara *financial* atau keuangan. Sehingga, strategi Rumah Sakit Patar Asih secara keseluruhan belum pernah dilakukan pengukuran. Maka dari itu di harapkan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* ini dapat mengurangi kelemahan-kelemahan strategi yang hanya berorientasi pada keuangan saja.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang sudah dideskripsikan pada latar belakang sebelumnya, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana penerapan metode *Balanced Scorecard* sebagai alat evaluasi strategi pada Rumah Sakit Patar Asih?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui penerapan metode *Balanced Scorecard* sebagai alat evaluasi strategi pada Rumah Sakit Patar Asih, serta untuk memberi rekomendasi tentang strategi yang dapat dilakukan di tahun yang akan datang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teori maupun praktisi. Secara terperinci, manfaat penelitian yang diharapkan yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi penulis selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Rumah Sakit, sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Rumah Sakit untuk menentukan strategi dalam menghadapi persaingan serta menentukan strategi yang tepat.
- b. Penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan teori dan praktek manajemen strategik dan sebagai syarat kelulusan S1 Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

1.5 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika dari pembahasan skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai keseluruhan bab yang akan dibahas.

Pembahasan akan dibagi 5 bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab I ini mencakup bagian diantaranya latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab II ini mencakup beberapa teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian dan dasar teoritis yang

digunakan berhubungan dengan masalah yang terdapat dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam Bab III menguraikan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan data, serta jenis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab IV ini berisi tentang uraian profil perusahaan secara umum, analisis data, dan pembahasan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Dalam Bab V ini merupakan kesimpulan yang ditarik dari analisa dan pembahasan dari BAB IV, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian serta saran-saran yang sesuai dengan kesimpulan-kesimpulan tersebut.