

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi merupakan hal yang tak asing lagi bagi seluruh masyarakat di dunia. Era dimana industri berbasis produksi telah digantikan dengan industri berbasis teknologi informasi yang menyebabkan kemudahan peredaran informasi-informasi mengenai produk dan inovasi bisnis ke seluruh penjuru dunia. Kemudahan akses informasi inilah yang menjadi salah satu faktor utama pendorong majunya infrastruktur transportasi dan teknologi informasi di Indonesia, yang telah melahirkan perusahaan berbasis teknologi informasi yang sangat berpengaruh di Indonesia. Salah satu dari perusahaan itu adalah PT. Go-Jek Indonesia, sebuah perusahaan di bidang transportasi berbasis perangkat lunak yang kerap digunakan oleh seluruh masyarakat di Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, dan Bali. Walaupun masih tergolong baru dan belum memiliki skala yang besar, keberadaan PT. Go-Jek Indonesia telah menjadi sorotan dunia. Buktinya, berdasarkan data CNN Indonesia pada 5 Mei 2017 (Anggraeni, 2017), perusahaan yang memiliki lebih dari 200.000 pengendara ojek ini telah mendapatkan suntikan dana sebesar US \$1,2 miliar atau setara dengan Rp. 16 triliun dari salah satu raksasa teknologi di China, *Tencent*. Akibatnya, valuasi PT. Go-Jek Indonesia menyentuh angka US \$3miliar atau setara dengan Rp 39,98 triliun.

Hal ini tentu saja menjadi pertanyaan banyak orang, apakah penyebab raksasa teknologi China itu berinvestasi pada perusahaan baru di Indonesia yang bahkan tidak termasuk dalam daftar 50 perusahaan terbaik di Indonesia versi Forbes (Tempo.co, 2016). Menurut Chayati dan Kurniasih (2015), hal ini dikarenakan perkembangan bisnis yang beralih dari industri berbasis teknologi informasi ini telah menyebabkan perubahan cara pandang investor/pengguna informasi (*user*) mengenai nilai perusahaan. Nilai suatu perusahaan tak lagi diukur berdasarkan aset berwujudnya, melainkan melalui aset tak berwujud yang dianggap sebagai aset potensial perusahaan yang telah menghasilkan nilai tersembunyi (*hidden value*) bagi perusahaan. Keberadaan nilai tersembunyi ini menimbulkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan yang menyebabkan adanya perbedaan antara nilai buku dan harga pasar saham perusahaan. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang cenderung menitikberatkan investasinya pada aset tak berwujud seperti teknologi dan informasi karena kunci keberhasilan industri berbasis teknologi informasi terletak pada nilai aset tak berwujud dan manajemen pengetahuannya (Liang dan Yao, 2005). Hal ini berdampak pada informasi keuangan mengenai kinerja keuangan perusahaan yang dihasilkan oleh akuntansi tradisional. Kinerja keuangan perusahaan yang berupa laporan keuangan ini menjadi tidak akurat apabila digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan investor/pengguna informasi karena informasi tersebut menilai perusahaan berdasarkan aset berwujudnya saja. Apalagi, angka yang

tertera pada laporan keuangan merupakan penilaian aset berdasarkan kos historis (*historical cost*), sehingga informasi tersebut telah kehilangan banyak relevansinya.

Kelemahan ini mendorong kebutuhan indikator non-keuangan yang ada pada informasi non-keuangan untuk melengkapi kinerja keuangan tersebut. Menurut Rachmawati, Karnadi dan Suwidji (2017), indikator non-keuangan memberikan informasi mengenai efektivitas penggunaan aset tak berwujud yang telah gagal disajikan oleh laporan keuangan. Indikator non-keuangan memberikan informasi mengenai gambaran perusahaan di masa depan yang memiliki nilai sebagai prediktor (*predictive value*), sedangkan kinerja keuangan perusahaan memberikan informasi masa lalu yang memiliki nilai sebagai konfirmatori (*confirmatory value*), objektivitas dan keterukuran (Rachmawati, dkk., 2017 dan Mowen, Hansen, dan Heitger, 2016:544). Artinya, indikator non-keuangan memiliki kemampuan untuk memprediksi kinerja keuangan perusahaan, sedangkan kinerja keuangan perusahaan memiliki kemampuan untuk mengkonfirmasi hasil prediksi yang dilakukan investor/pengguna informasi berdasarkan laporan keuangan yang telah diukur secara objektif dan moneter. Oleh karena itu, diperlukan keberadaan indikator non-keuangan dan kinerja keuangan perusahaan untuk dapat memberikan informasi yang cukup bagi investor/pengguna informasi untuk melakukan pengambilan keputusan bisnisnya dengan baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan konsep *balanced scorecard* (BSC) sebagai proksi indikator non-keuangan dan kinerja

perusahaan. *Balanced scorecard* merupakan alat untuk mengukur perusahaan baik dari sisi non-keuangannya maupun sisi keuangannya. *Balanced scorecard* terbagi menjadi empat perspektif, yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*), perspektif proses bisnis internal (*internal business process perspective*), perspektif pelanggan (*customer perspective*) yang menggambarkan indikator-indikator non-keuangan perusahaan, serta perspektif keuangan yang menggambarkan kinerja keuangan perusahaan. Indikator pembelajaran dan pertumbuhan merupakan awal sumber keberhasilan indikator-indikator lain dalam *balanced scorecard* (Mowen, Hansen, dan Heitger, 2016:544). Indikator ini meliputi kepuasan karyawan, kemampuan karyawan, dan sistem informasi/prosedur perusahaan. Indikator proses bisnis internal berisi identifikasi proses-proses penting yang harus ditingkatkan oleh perusahaan (Mowen, Hansen, dan Heitger, 2016:548). Indikator ini meliputi efisiensi, kualitas produk, riset dan pengembangan (*research and development/R&D*), dan layanan purna jual. Indikator pelanggan berisi identifikasi pelanggan dan segmen pasar yang paling menguntungkan bagi perusahaan (Mowen, Hansen, dan Heitger, 2016:546). Indikator ini meliputi kepuasan pelanggan, kesetiaan pelanggan, pangsa pasar, penetrasi pasar dan merek/*brand*.

Ketiga indikator non-keuangan dan kinerja keuangan perusahaan dalam ini memberikan kerangka yang komprehensif bagi perusahaan untuk menghasilkan strategi yang seimbang antara tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang perusahaan. Tujuan kinerja

keuangan perusahaan merupakan tujuan akhir dalam *balanced scorecard* karena menurut Mowen, Hansen, dan Heitger (2016:542), kinerja keuangan pada *balanced scorecard* merupakan akibat/konsekuensi dari indikator-indikator non-keuangannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya, ketiga indikator non-keuangan *balanced scorecard* mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan.

Kinerja keuangan perusahaan dalam penelitian ini dilihat dari sisi internal maupun sisi eksternalnya. Kinerja keuangan perusahaan yang dilihat dari sisi internalnya diprosikan dengan profitabilitas perusahaan karena menurut Ahmad (2016), kinerja keuangan internal perusahaan yang paling berguna bagi investor/pengguna informasi adalah kinerja keuangan yang berhubungan dengan profitabilitas perusahaan. Oleh karena itu, *return on assets* (ROA) merupakan indikator profitabilitas yang baik karena *return on assets* menggambarkan ukuran produktivitas dan kemampuan perusahaan dalam mengalokasikan dan mengatur aset yang dimilikinya untuk menghasilkan keuntungan bagi perusahaan Mowen, Hansen, dan Heitger (2016:732). Kinerja keuangan yang dilihat dari sisi eksternalnya ini diprosikan oleh *price to book value* (PBV) karena *price to book value* memberikan informasi mengenai berapa kali harga perusahaan dihargai dari nilai bukunya, sehingga investor/pengguna informasi dapat membandingkan tinggi rendahnya kinerja keuangan eksternal perusahaan yang satu dengan yang lainnya. (Damodaran, 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh indikator non-keuangan terhadap kinerja keuangan perusahaan dengan menggunakan konsep *balanced scorecard* Kaplan dan Norton. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif berupa data sekunder, yang berasal dari laporan tahunan (*annual report*) (*annual report*) perusahaan manufaktur dari Bursa Efek Indonesia/*Indonesian Stock Exchange* (BEI/IDX) periode 2016. Perusahaan manufaktur digunakan sebagai objek penelitian ini karena perusahaan manufaktur merupakan perusahaan yang memiliki proses bisnis yang terintegrasi, yang dimulai dari pembelian bahan baku mentah, proses konversi, hingga menjadi barang jadi yang siap dijual. Oleh karena itu, perusahaan manufaktur membutuhkan pendanaan jangka panjang dari investor untuk melakukan investasi pada mesin-mesin perusahaan. Hal ini tentu saja berhubungan erat dengan penilaian kinerja keuangan perusahaan oleh investor/pengguna informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu investor/pengguna informasi lainnya, sehingga investor/pengguna informasi dapat menggunakan indikator non-keuangan perusahaan untuk memprediksi kinerja keuangan perusahaan, baik dari sisi internal maupun eksternalnya.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memperbaharui hasil penelitian Ittner dan Larcker (1998) untuk melihat apakah seiring perubahan era dan perkembangan teknologi informasi yang telah terjadi, indikator non-keuangan masih memiliki kemampuan untuk mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan. Penelitian-penelitian

sebelumnya oleh Ittner dan Larcker (1998), Liang dan Yao (2005), Chayati dan Kurniasih (2015), Widowati (2017) dan Rachmawati, dkk. (2017) menggunakan metode regresi linier majemuk (*ordinary least square*). Metode regresi linier majemuk ini tidak dapat digunakan untuk menguji secara keseluruhan persamaan struktural secara bersama-sama. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *partial least square* (PLS), sehingga dalam satu kali pengujian struktural, dapat diketahui pengaruh langsung antara indikator non-keuangan terhadap kinerja keuangan perusahaan.

1.2. Perumusan Masalah

Bedasarkan penjelasan pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Apakah indikator pembelajaran dan pertumbuhan memiliki kemampuan untuk meningkatkan proses bisnis internal?
- b. Apakah indikator pembelajaran dan pertumbuhan dan indikator proses bisnis internal memiliki kemampuan untuk meningkatkan pelanggan?
- c. Apakah indikator pelanggan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian adalah:

- a. Indikator pembelajaran dan pertumbuhan memiliki kemampuan untuk meningkatkan indikator proses bisnis internal.
- b. Indikator pembelajaran dan pertumbuhan dan indikator proses bisnis internal memiliki kemampuan untuk meningkatkan indikator pelanggan.
- c. Indikator pelanggan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuktikan bahwa indikator non-keuangan yang diproksikan oleh konsep *balanced scorecard* memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan, baik dari sisi internal maupun eksternalnya. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi investor/pengguna informasi, sehingga investor/pengguna informasi

dapat menggunakan indikator non-keuangan memprediksi kinerja keuangan perusahaan, baik dari sisi internal maupun eksternalnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun secara keseluruhan yang terdiri dari lima bab. Uraian ide pokok yang terkandung pada masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu; landasan konsep konsep *balanced scorecard*, indikator-indikator non-keuangan dan kinerja keuangan; pengembangan hipotesis; dan model penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian; identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel endogen, variabel endogen intervening, variabel eksogen; jenis dan sumber data; metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; dan teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan karakteristik objek penelitian; deskripsi data; analisis data; pengujian variabel mediasi; dan pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan data, keterbatasan penelitian, saran-saran bagi penelitian selanjutnya, serta implikasi hasil penelitian.