**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Persaingan bisnis yang semakin meningkat perusahaan di Indonesia semakin nyata untuk bersaing secara terbuka dan bebas sehingga menjadi pemicu yang kuat bagi manajemen perusahaan untuk menampilkan performa terbaik atas perusahaan yang dipimpinnya karena baik dan buruknya performa suatu perusahaan akan berdampak pada nilai pasar perusahaan tersebut di pasar dan juga mempengaruhi minat investor untuk menanam atau menarik investasinya dari sebuah perusahaan. Untuk menjadi perusahaan yang efektif dan menguntungkan dalam pasar internasional, perusahaan memerlukan sistem informasi dan komunikasi yang kuat.

Perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi pada umunya memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam usaha untuk memenuhi kepentingan para anggotanya. Keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan merupakan prestasi manajemen. Penilaian prestasi atau kinerja suatu perusahaan diukur karena dapat dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan baik pihak internal maupun eksternal. Perusahaan juga memiliki tujuan lain salah satunya adalah untuk menciptakan kinerja yang baik guna meningkatkan kualitas perusahaan. Untuk mencapai itu semua diperlukan kerja keras dan kerja sama dari semua pihak baik karyawan, sarana maupun persarana yang tersedia agar hasilnya lebih maksimal.

Kondisi seperti ini memicu perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan seefektif mungkin seperti produsen vaksin global yang dikelola oleh Perusahaan Bio Farma (Persero). PT Bio Farma (Persero) adalah BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang kepemilikan sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh pemerintah. PT Bio Farma (Persero) sebagai satu-satunya produsen vaksin untuk manusia di Indonesia yang selama ini telah mendedikasikan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk memproduksi vaksin dan antisera yang yang berkualitas internasional untuk mendukung program imunisasi nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang memiliki kualitas derajat kesehatan yang lebih baik.

Kinerja penjualan PT Bio Farma (Persero) diperkirakan turun 15%-20%, karena pengiriman bahan baku vaksin kedua perusahaan farmasi besar di India terhenti. Sebagaimana diketahui dua indrustri vaksin terbesar di India telah dibekukan sementara oleh WHO karena tidak dapat memenuhi standar manajemen kualitas dari produk bersangkutan. Minimal perlu waktu dua tahun bagi dua perusahaan farmasi india itu untuk kembali mendapat pengakuan WHO dan berproduksi lagi setelah tidak lolos audit. Padahal Bio Farma menjadi pemasok utama bahan baku bulk polio ke industri tersebut. Bio Farma mensupply 50% kebutuhan vaksin dunia, dengan kuantitas terbesar penjualan bulk polio ke produsen vaksin di India. Muhammad Sofie A. Hasan Direktur Keuangan Bio Farma mengatakan kondisi tersebut berdampak pada kinerja penjualan perseroan. “Kami perkirakan terhentinya ekspor ke india dapat menurunkan penjualan. Estimasi kami turun 15%-20%,” ujarnya di sela-sela sosialisasi imunisasi nasional di Surabaya.

<http://m.bisnis.com/industri/read/20120531/257/79256/kinerja-penjualan-bio-farma-terancam-anjlok>

 Kasus peredaran vaksin palsu mengerucut pada keterlibatan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Biofarma. Pengerucutan ini tak lain lantaran Biofarma merupakan perusahaan yang memonopoli distribusi vaksin dalam negri. Sayangnya, jawaban enteng dari Biofarma terkait peredaran vaksin palsu kurang memuaskan, khususnya bagi anggota Komisi IX DPR RI. “Pasokan yang digunakan pemerintah dari Biofarma, karena produsen cuma mereka. Tapi mereka bilang bahwa barang produksinya tidak ada yang dipalsukan,” kesal anggota Komisi IX DPR RI. Menurutnya, kita tidak bisa menerima begitu saja dan kita mau ini diusut tuntas karena memang ada dugaan-dugaan kearah situ. Dalam hal ini, kinerja dari perusahaan dinilai kurang baik karena kurangnya pengawasan dan dianggap terlalu meremehkan masalah itu. Dengan adanya permasalahan itu, Biofarma mengalami penurunan jumlah pelanggan dalam membeli vaksin.

<http://kedaipena.com/jawaban-enteng-biofarma-diusut-dpr/>

Selain itu, beberapa fenomena yang penulis temukan pada surat kabar mengenai menurunya kinerja BUMN adalah sebagai berikut:

  Ketua Dewan Pimpinan Daerah Generasi Muda Gerakan Rakyat Indonesia Baru (GM GRIB) Bobby Octavianus Zulkarnain menyatakan sangat prihatin dan kecewa terhadap kinerja PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sebab, pemadaman listrik yang terjadi akhir-akhir ini sangat merugikan masyarakat. Selain itu, empat pejabat PT.PLN Pembangkit Sumatera Bagian Utara (Sumbagut) telah ditetapkan sebagai tersangka dalam kasus dugaan korupsi pengadaan gas turbin Belawan pada tahun 2007 senilai Rp 23,94 miliar. Menunjukkan bahwa kinerja PLN semakin parah. Kasus dugaan korupsi yang ditangani kejaksaan itu hanya sebagian kecil. Diduga masih banyak masalah di tubuh PLN. Karena biang inefisiensi yang terjadi disektor kelistrikan selama ini,sebenarnya ada di tubuh perusahaan tersebut. Dengan kondisi seperti sekarang ini, dimana listrik berulangkali padam,berarti pelanggan tidak mendapat pelayanan yang memuaskan. Bahkan ada pelanggan yang dirugikan.

<http://beritasore.com/2013/09/23/kinerja-pln-semakin-buruk/>

Namun demikian, di dalam pelaksanaan dan perkembanganya banyak masyarakat yang mempertanyakan kinerja PT. Pos Indonesia dalam memberikan pelayanaan kepada masyarakat. Seperti keluhan yang mencuat dari seorang pejabat perbankan di Kota kembang (Bandung). Ia mempertanyakan kinerja PT. Pos Indonesia cabang Bandung khususnya, karena banyak kiriman dari mitra kerja di luar kota yang tidak sampai. Selain itu, masalah serupa juga dialami Priyo, warga Klari, Karawang Timur. Ia mempertanyakan masalah keterlambatan pengiriman barang, paket ekpress seharga Rp. 120 ribu itu tidak tepat waktu. Buktinya belum sampai juga, padahal alamat pengirim dan penerima lengkap, bahkan untuk validasi sampai tindaknya paket tersebut. Ia mengecek langsung di layanan internet PT. Pos Indonesia, disana tertulis pengiriman barang sudah samapi tujuan sejak 2 hari setelah paket dikirim.

<http://www.seputarjabar.com/2013/06/masyarakat-keluhkan-pelayanan-pt-pos.html>

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi hasil kerja dari periode yang lalu. Sehubungan dengan hal itu, pengukuran kinerja sebaiknya dilakukan secara komprehensif, sehingga pengambilan keputusan berkaitan dengan strategi dapat dilakukan secara menyeluruh. Dengan demikian strategi tersebut akan dapat mengakomodasi setiap perspektif yang terlibat dalam menentukan keberhasilan perusahaan.

 Keberhasilan suatu perusahaan dalam melaksanakan strategi ditunjang oleh kinerja perusahaan itu sendiri. Salah satu strategi yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memiliki karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen yang dapat memainkan peran yang penting dalam situasi seperti ini. Sistem informasi akuntansi manajemen dapat didesain untuk memberikan informasi yang lebih canggih dan tidak hanya membantu membuat keputusan dalam departemen namun juga membantu koordinasi antar departemen-departemen fungsional.

 Untuk menghasilkan suatu keputusan yang tepat, perusahaan perlu menerapkan *customization strategy* yang merespon permintaan customer untuk meningkatkan variasi produk lebih istimewa dan kualitas produk yang terbaik. *customization strategy* membutuhkan perkembangan budaya suatu organisasi yang mendorong individu untuk inovasi dan respon terhadap kebutuhan customer. Kondisi tersebut membutuhkan implementasi sistem akuntansi manajemen yang andal diantaranya adalah sistem informasi yang berkarakteristik broad scope, integration, aggregation dan timeliness untuk memastikan bahwa manajer memiliki informasi yang diperlukan dalam menghadapi perubahan yang terus menerus terhadap proses dan desain produk. Ukuran kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan ukuran kinerja keuangan dan ukuran kinerja nonkeuangan. Dimana kedua ukuran tersebut mampu menciptakan ukuran kinerja yang lebih objektif.

 Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Edwin Setiawan dalam judul penelitian “Pengaruh *customization strategy* Terhadap Kinerja Peusahaan Melalui Penggunaan Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manjemen”. Adapun perbedaan dimensi dalam variabel kinerja perusahaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan bertumbuhan. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan dimensi kinerja keunagan, kinerja oprasional, dan kinerja berbasis pasar. Tempat penelitian dari penelitian sebelumnya yaitu pada Perusahaan manufaktur di Provinsi Riau, sedangkan penulis melakukan penelitian yang dilakukan di PT Bio Farma (Persero) yang ada di Bandung, selain itu tahun penelitian yang dilakukan penulis tahun 2016 sedangkan penelitian sebelumnya melakukan penelitian tahun 2014

 Pertimbangan-pertimbangan inilah yang mendorong penelitian untuk memfokuskan seberapa besar pengaruh *customization strategy* terhadap kinerja perusahaan dan melalui penggunaann karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen. Penelitian ini menggunakan objek penelitian pada PT Bio farma (Persero) yang merupakan salah satu perusahaan BUMN di Indonesia sehingga memiliki cakupan kegiatan yang luas dan kompleks sehingga membutuhkan dukungan *cutomization startegy* yang bisa membantu dan mempercepat seluruh proses kinerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

 Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “**Pengaruh *customization strategy* Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Penggunaan Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi Manajemen**”

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka permasalahan yang diangkat untuk dibahas pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *customization strategy* pada PT Bio Farma (Persero)
2. Bagaimana karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen pada PT. Bio Farma (Persero)
3. Bagaimana kinerja perusahaan pada PT. Bio Farma (Persero)
4. Seberapa besar pengaruh *customization strategy* terhadap kinerja perusahaan
5. Seberapa besar pengaruh *customization strategy* terhadap karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen pada PT. Bio Farma (Persero)
6. Seberapa besar pengaruh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja perusahaan pada PT. Bio Farma (Persero)

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui *customization strategy* pada PT. Bio Farma (Persero)
2. Untuk mengetahui karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen pada PT. Bio Farma (Persero)
3. Untuk mengetahui kinerja perusahaan pada PT. Bio Farma (Persero)
4. Seberapa besar pengaruh *customization strategy* terhadap kinerja perusahaan
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *customization strategy* terhadap karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen pada PT. Bio Farma (Persero)
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja perusahaan pada PT. Bio Farma (Persero)

**1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu, untuk mendukung ilmu akuntansi manajemen khususnya mengenai topik *customization strategy* dan kinerja perusahaan melalui penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen..

**1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis merupakan penjelasan kepada pihak-pihak mana saja yang kiranya hasil penelitian penulis dapat memberikan manfaat. Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini:

1. Bagi Penulis
2. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
3. Penelitian ini disajikan untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi penulis mengenai pengaruh strategi *customization* terhadap kinerja perusahaan melalui penggunaan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen.
4. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk menentukan kebijaksanaan lebih lanjut mengenai kinerja suatu perusahaan agar lebih efektif dalam pelaksanaannya.

1. Bagi Peneliti selanjutnya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan juga dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang sejenis khususnya yang berkaitan dengan akuntansi manajemen.