

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan bisnis di era globalisasi saat ini menuntut setiap orang dan elemen bisnis untuk berpikir inovatif dan imajinatif dalam mengembangkan usahanya untuk mencapai bantuan pemerintah dalam kehidupan individu dan lebih jauh lagi untuk pengembangan elemen bisnis. Dalam perekonomian, setiap usaha dituntut untuk berkembang dan terus berkembang sehingga pada tahapan-tahapan tertentu dapat diselesaikan perluasan usaha yang berkaitan dengan perbaikan. Untuk kemajuan bisnis, pengaturan terukur diperlukan dalam investigasi pencapaian bisnis. Dalam studi kelayakan usaha, sudut pandang pasar dan pemasaran sangat mungkin menjadi faktor utama, karena pasar dan sudut pemasaran menentukan ketahanan atau kekecewaan suatu organisasi dalam bisnis. Menampilkan dalam sudut pandang kepraktisan bisnis dapat dicirikan sebagai pengaturan semua latihan bisnis yang dimaksudkan untuk merancang, memutuskan biaya, memajukan dan produk yang tepat yang dapat memenuhi kebutuhan dan administrasi untuk pembeli saat ini dan yang diharapkan.

Tingkat pertumbuhan ekonomi yang semakin lama semakin tinggi pada setiap tahunnya, mendorong terjadinya persaingan bisnis pada industri di Indonesia, tidak terlepas dengan industri Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif tersebut perusahaan dituntut untuk menempuh langkah-langkah strategis agar dapat bersaing dalam konsisi apapun serta memiliki keunggulan yang dapat membedakan antara perusahaan satu dengan lainnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan suatu model pengukuran kinerja untuk mengevaluasi kinerja perusahaan agar dapat menjamin apakah perusahaan tersebut berjalan dengan benar dalam upaya mencapai tujuan. Penggunaan metode *balanced scorecard* dapat dilakukan untuk merencanakan dan merumuskan strategi pengembangan usaha pada Tumpling Rental *Playstation 3*.

Membuat suatu usaha dapat dilakukan oleh siapapun yang memiliki modal baik berupa uang, tempat, atau produk yang dapat dijual untuk usaha tersebut. Akan tetapi mendirikan usaha yang sukses bukanlah perkara yang mudah, jika bisa dikelola dengan baik dan benar tidak menutup kemungkinan usaha tersebut akan menjadi usaha yang sukses suatu hari nantinya. Terutama ketika membangun usaha dibidang jasa hiburan seperti rental *playstation*. Salah satu jenis permainan yang tengah populer pada era modern saat ini di antaranya ialah *playstation* serta game *online* dan lain sebagainya. *Playstation* adalah sebuah teknologi yang canggih dalam bidang permainan dan merupakan serangkaian sistem yang dapat menampilkan gambar, suara, gerak yang keluar saat di hubungkan dengan televisi melalui kabel penghubung. Peminat *playstation* di Indonesia sekarang ini telah memiliki banyak penggemar, dimulai dari *playstation 1*, *playstation 2*, *playstation 3*, *playstation 4*, dan yang terbaru adalah *playstation 5* yang masing-masing selalu ramai pada jamannya. Pada saat ini persaingan bisnis yang ada semakin ketat, agar dapat unggul dalam persaingan tersebut, terutama persaingan dari usaha sejenis, membuat usaha rental *playstation* yang berada di Bekasi berusaha sebaik mungkin dalam memprioritaskan untuk memuaskan pelanggan dengan cara selalu memprioritaskan pelanggan untuk memberi pelayanan yang optimal. *Playstation* merupakan permainan yang sifatnya mencari kesenangan, kepuasan dan mengandung tingkat penasaran yang cukup tinggi. Jika dilakukan secara terus menerus, akan merambah dalam kehidupan pribadi ataupun mengganggu segala aktivitas dan mungkin dapat menjadikan seseorang lupa diri, terlebih jika dialami oleh pelajar. Di satu sisi game dapat berfungsi sebagai media penghibur. Akan tetapi jika berlebihan hingga kecanduan dan semakin lama memainkannya tentu saja game akan berdampak negatif bagi seorang gamer terutama pada bidang akademis. Bisnis rental *playstation* adalah bisnis yang menyediakan layanan sewa perangkat *playstation* kepada pelanggan untuk jangka waktu tertentu. Dalam usaha ini, pemilik menyediakan unit-unit *playstation* beserta aksesorisnya, seperti kontroler dan perangkat tambahan lainnya, yang dapat disewa oleh para pengguna. Rental *playstation* Tumpling adalah usaha kecil menengah yang menggeluti usaha jasa hiburan yang berfokus kepada jasa hiburan penyedia *playstation*, rental *playstation* sudah buka sejak 2015, berdirinya jasa Tumpling rental *playstation 3* di

Kabupaten Bekasi bermula dari pemilik rental yang mempunyai hobi untuk bermain *PlayStation*, kemudian pemilik rental mempunyai kenalan teman yang bisa servis barang-barang elektronik termasuk *stick*, mesin *console*. Dari sinilah pemilik berinisiatif untuk membuka usaha jasa rental *playstation*, karena menurutnya memang ada peluang dari usaha ini, karena di daerahnya juga belum banyak jasa rental *playstation* 3 lainnya. Pada penelitian kali ini, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai strategi pengembangan usaha rental *playstation* dengan *balanced scorecard* pada tumpling rental PS3 ini sendiri apakah sudah menjadi sebuah usaha yang sukses atau perlu diadakan perbaikan untuk menjadikannya usaha yang sukses dari segi pendapatan. Berikut ini adalah data pendapatan dan pengeluaran selama 6 bulan terhitung sejak Juli 2022-Desember 2022.

Tabel 1.1 Data Target Omzet Perusahaan

Bulan	Target Omzet Usaha
Juli	5,100,000
Agustus	5,100,000
September	5,100,000
Oktober	5,100,000
November	5,100,000
Desember	5,100,000

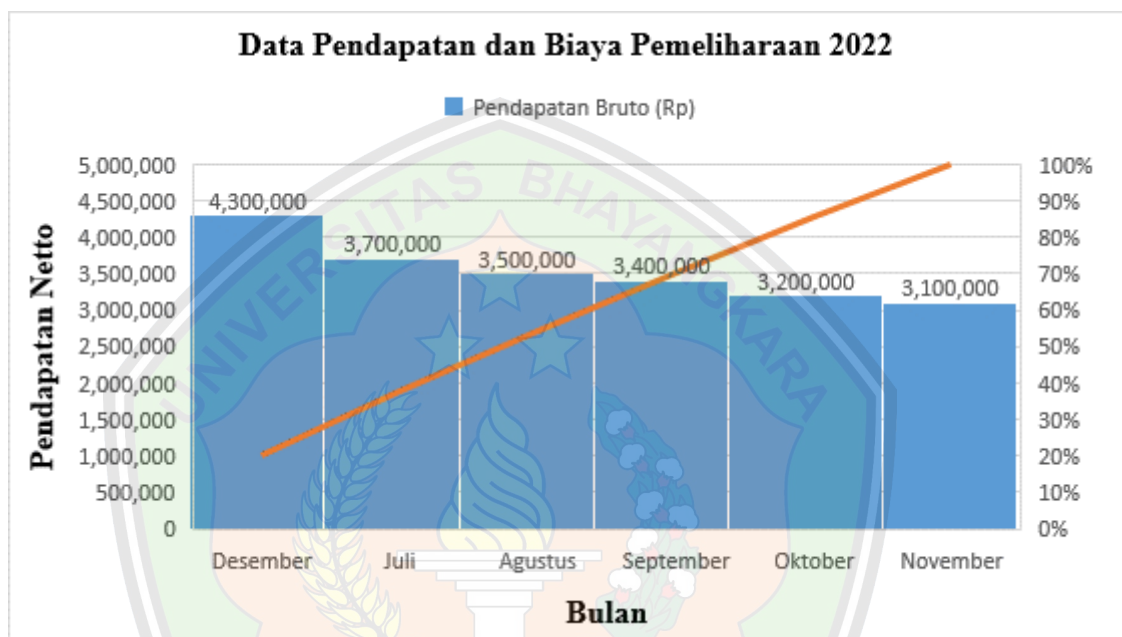
Sumber: Tumpling Rental *Playstation* 3

Tabel 1.2 Data Pendapatan dan Biaya Pemeliharaan 2022

Bulan	Pendapatan Bruto (Rp)	Biaya Pemeliharaan (Rp)	Pendapatan Netto (Rp)	Persentase Netto (%)
Juli	3,700,000	1,600,000	2,100,000	18.10%
Agustus	3,500,000	1,600,000	1,900,000	16.38%
September	3,400,000	1,600,000	1,800,000	15.52%
Oktober	3,200,000	1,600,000	1,600,000	13.79%
November	3,100,000	1,600,000	1,500,000	12.93%
Desember	4,300,000	1,600,000	2,700,000	23.28%
Total	21,200,000	9,600,000	11,600,000	100%

Sumber: Tumpling Rental *Playstation* 3

Pada tabel di atas menunjukkan pendapatan dari Tumpling Rental *Playstation 3* setelah pendapatan bruto dikurangi biaya pemeliharaan. Pendapatan bersih di tabel tersebut belum dikurangi biaya-biaya diluar tak terduga lainnya. Persentase netto tertinggi berada pada bulan Juli sebesar 18.10% dan persentase netto terendah berada pada bulan November sebesar 12.93%. Di bawah ini adalah grafik persentase data pendapatan dan biaya pemeliharaan pada Tumpling Rental *Playstation*.



Gambar 1.1 Grafik Data Pendapatan dan Biaya Pemeliharaan 2022

Sumber: Tumpling Rental *Playstation 3*

Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan Pada Periode Juli 2022 - Desember 2022

No	Bulan	Jumlah Pelanggan (Orang)
1.	Juli	140
2.	Agustus	120
3.	September	120
4.	Oktober	110
5.	November	100
6.	Desember	130
Jumlah		720

Sumber: Tumpling Rental *Playstation 3*

Dapat dilihat pada tabel 1.2 di atas jumlah pelanggan selama periode bulan Juli-November mengalami penurunan kemudian pada bulan Desember jumlah pelanggan mengalami peningkatan kembali yang diakibatkan oleh minat konsumen yang tinggi terhadap Tumpling Rental *Playstation 3* sehingga usaha ini memiliki peningkatan atau peluang pada usaha jasa hiburan. Melihat kondisi saat ini bahwa dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat baik karena pesaing yang semakin bertambah, perkembangan teknologi yang pesat, Tumpling Rental *Playstation 3* perlu menerapkan strategi yang lebih tepat untuk mengembangkan usaha agar bisa memenangkan persaingan, berdasarkan keadaan usaha saat ini bahwa usaha Tumpling Rental *Playstation 3* ini belum mempunyai manajemen yang terencana karena masih dikelola oleh pemiliknya sendiri, oleh karena itu *balanced scorecard* digunakan untuk membantu perusahaan dalam merumuskan dan merencanakan strategi yang tepat untuk mengembangkan usaha tersebut dengan tidak melupakan kapasitas dari perusahaan itu sendiri. Pada Tumpling Rental *Playstation 3* untuk pelayanan terhadap konsumen, mereka mengeluhkan akan game yang kurang *update* terutama pada game *Pro Evolution Soccer* (PES). Para orang tua yang mengeluhkan usaha ini sebagai tempat yang dapat merusak anak-anak. Konsumen juga mengeluhkan beberapa *stick playstation* yang sering *error*. Konsumen juga mengeluhkan terhadap area bermain yang kurang luas. Di bawah ini adalah tabel data keluhan konsumen Tumpling Rental *Playstation 3*.

Tabel 1.4 Keluhan Konsumen Tumpling Rental *Playstation 3* Selama 6 Bulan

Bulan	Keluhan Konsumen				Jumlah Keluhan
	Game yang kurang <i>update</i>	Komplain dari orang tua	Beberapa <i>stick playstation</i> sering <i>error</i>	Area bermain yang kurang luas	
Juli	4	3	7	4	18
Agustus	4	4	5	2	15
September	5	4	6	3	18
Oktober	6	5	6	3	20
November	3	3	4	4	14
Desember	3	5	8	3	19
Jumlah	25	24	36	19	104

Sumber: Tumpling Rental *Playstation 3*

Maka dari itu, pada penelitian kali ini peneliti akan melakukan analisis dari usaha yang sudah dijalankan di Tumpling Rental *Playstation 3* ini dengan judul penelitian **“STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA RENTAL PLAYSTATION DENGAN *BALANCED SCORECARD* PADA TUMPLING RENTAL PS3”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada penelitian ini dapat mengidentifikasi masalah yaitu, sebagai berikut:

1. Beberapa pelanggan masih mengeluhkan terhadap fasilitas seperti *game* yang kurang *update*, komplain dari orang tua, *stick playstation* yang sering *error* dan tempat bermain yang kurang luas.
2. Tidak tercapainya omzet pada Tumpling Rental *Playstation 3*.
3. Tidak stabilnya jumlah pelanggan yang datang pada usaha Tumpling Rental *Playstation 3*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor internal dan eksternal pada Tumpling Rental *Playstation 3* ?
2. Bagaimana analisis strategi dengan *balanced scorecard* untuk melihat pengembangan usaha kedepannya ?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk melihat empat aspek dari *balanced scorecard* seperti perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada usaha Tumpling Rental *Playstation 3*.
2. Data yang digunakan adalah data dari bulan Juli sampai Desember 2022.
3. Data yang dibahas adalah data dari hasil pendapatan rental *playstation*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor internal dan eksternal pada Tumpling Rental *Playstation* 3.
2. Mengetahui analisis strategi dengan *balanced scorecard* untuk melihat pengembangan usaha kedepannya.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat penelitian, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan *balanced scorecard* dari Tumpling Rental *Playstation* 3.

2. Bagi Praktisi

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini sebagai masukan untuk perbaikan serta pengembangan usaha Tumpling Rental *Playstation* 3 kedepannya.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dalam penulisan ini adalah Tumpling Rental *Playstation* 3 yang terletak di Jalan. Pengasinan Tengah No. 89 Rt. 004 Rw. 027, Pengasinan, Kec. Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat 17115. Waktu penelitian tanggal 10 Juli s/d 10 Desember 2022.

1.8 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada pengumpulan data selama penelitian adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Penulis mencari data dengan melihat langsung ke usaha Tumpling Rental *Playstation* 3 yang sedang berjalan.

2. Metode Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik dari usaha Tumpling Rental *Playstation* 3

3. Metode Studi Literatur

Penulis mengumpulkan data melalui beberapa referensi *e-book* dan jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari skripsi ini sendiri terdiri dari beberapa bab antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai pembahasan secara garis besar mengenai penyusunan proposal skripsi yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai menyebutkan jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan kerangka penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan serta membahas analisis data penelitian menggunakan memakai teori-teori yang sudah dituangkan pada bagian teori & tinjauan umum.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan wajib menjawab perkara yang diangkat pada penelitian dan saran digunakan untuk rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi tentang catatan sumber referensi yang digunakan dalam pembahasan di dalam skripsi ini.

LAMPIRAN