
BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Performansi organisasi selalu diukur dari stakeholder perusahaan tersebut. Kesehatan perusahaan mungkin diukur oleh pelanggan, pekerja atau pemegang saham lainnya baik secara formal maupun tidak. Setiap orang bekerja dan setiap output dari organisasi diukur dengan suatu metode oleh seseorang. Masalah terbesar untuk banyak orang dan organisasi adalah mereka tidak mengerti bagaimana performansi mereka diukur karena mereka tidak mengerti bagaimana mereka mengukurnya, mereka tidak mengerti hasil dari kerja mereka, bagaimana meng-improvisasi, atau bagaimana agar dapat berkompetisi untuk masa yang akan datang.

Para entrepreneur mengerti akan tingkat kegagalan bisnis mereka yang tinggi. Tetapi awal suatu bisnis tidak hanya kegagalan. Beberapa kedewasaan dan kematangan bisnis pernah mengalami kegagalan sepanjang sejarah. Mengapa? Beberapa dari mereka dengan mudah tidak mengukur pasar, atau mengukur perubahan pasar yang akan datang. Awalnya tidak kelihatan seperti sesuatu yang penting, inilah yang menyebabkan kegagalan mereka. Pengukuran sangat vital bagi suatu perusahaan agar lebih baik.

PT.PLN (PERSERO) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dengan menghadirkan pelayanan kelistrikan yang terbaik dengan mutu dan keandalan pasokan listrik yang memadai. Dalam mewujudkan visi dan misi PT.PLN (PERSERO) yang menjadi ujung tombak adalah UPJ. UPJ berinteraksi langsung dengan pelayanan kelistrikan dan berhadapan langsung dengan para pelanggan dari PT PLN (PERSERO).

Pihak manajemen harus lebih memperhatikan dari kinerja UPJ tersebut dengan cara melakukan pengukuran terhadap kinerja UPJ.

Balance Scorecard sebagai salah satu metoda pengukuran kinerja yang saat sekarang dinilai mampu untuk menyesuaikan kerangka pengukuran kinerja dengan misi, visi dan strategi organisasi melalui empat perspektif yang terdapat didalamnya yaitu: Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, dan *Learning & Growth*. *Balance Scorecard* digunakan sebagai suatu sistem strategi manajemen, yang akan menyempurnakan proses manajemen yang kritis berikut ini:

- a. mengklarifikasi dan menterjemahkan visi serta strategi
- b. mengkomunikasi dan menghubungkan ukuran serta sasaran dari hasil strategi.
- c. merencanakan, membuat target, dan menyusun inisiatif strategi
- d. meningkatkan strategi feedback dan pembelajaran

I.2 PERUMUSAN MASALAH

Tujuan perusahaan dapat dicapai apabila kinerja perusahaan tersebut dalam keadaan optimal. Adapun dalam pengukuran kinerja terdiri dari beberapa indikator.

Masalah yang dapat dianalisa penulis adalah sebagai berikut:

1. Apa saja yang menjadi indikator kinerja dari UPJ Bandung Selatan?
2. Alasan dari pemilihan Indikator pada UPJ Bandung selatan.?

I.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui indikator yang berperan dalam kinerja UPJ Bandung Selatan.

I.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Pihak manajemen dapat mengetahui indikator pengukuran kinerja UPJ Bandung Selatan.
2. Pihak manajemen diharapkan mampu melakukan Pengukuran pada indikator yang ditemui dalam meningkatkan kinerja UPJ.

I.5 BATASAN MASALAH

Batasan masalah yang dibahas adalah :

1. Indikator yang ditemukan hanya indikator kinerja UPJ Bandung Selatan.
2. Penelitian hanya pada penentuan indikator pengukuran tidak termasuk melakukan pengukuran.