

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau sering disebut dengan PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Dalam praktiknya, PT.PLN harus menerapkan strategi yang tepat dan melaksanakan langkah-langkah yang konsisten untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu, PT.PLN jga harus beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan pelanggan untuk memastikan bahwa kinerjanya tetap berada di jalur yang positif.

Kinerja merupakan suatu tingkat pencapaian dalam sebuah kegiatan dalam mewujudkan sebuah sasaran. Kinerja suatu organisasi mencerminkna sejauh mana kegiatan yang dilakukan telah berhasil mencapai sasaran, tujuan misi, dan visi organisasi yang tercantum dalam rencana strategi. Untuk mengetahui kinerja, diperlukan kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan oleh individu. Tanpa tujuan atau target yang jelas, sulit untuk menilai kinerja suatu organisasi karena tidak ada standar untuk dijadikan patokan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja sangat penting dalam menilai sejauh mana keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Mahsun, 2014).

Tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk menilai kontribusi suatu bagian dalam perusahaan terhadap keseluruhan organisasi perusahaan, memberikan dasar untuk menilai kinerja manajer bagian dalam perusahaan, serta memberikan motivasi kepada manajer bagian agar mereka dapat bekerja seiring dengan tujuan utama organisasi perusahaan (Mulyadi, 2007). Menurut Yuwono et al. (2007) Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang terdapat di dalam perusahaan, hasil pengukuran kemudian dipergunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik

dimana perusahaan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

Sebagai perusahaan energi yang memiliki jangkauan operasi nasional, PLN memiliki skala bisnis yang besar dan kompleks. Oleh karena itu, dengan adanya pengukuran kinerja pada PLN dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana suatu perusahaan dengan skala bisnis besar dapat dikelola dan menghasilkan kinerja yang optimal. PLN memberikan dampak besar terhadap masyarakat karena hampir seluruh masyarakat Indonesia khususnya di Kabupaten Jember menggunakan energi listrik. Maka demikian, dilakukannya pengukuran kinerja ini untuk mengetahui bagaimana nantinya PLN dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pengukuran kinerja pada PLN juga dapat memberikan informasi yang penting bagi pihak-pihak terkait, seperti manajemen perusahaan, pemegang saham, masyarakat, dan pemerintah untuk membuat keputusan yang tepat dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Pengukuran kinerja tidak lagi dianggap baik jika hanya dilihat dari sisi keuangan saja karena dianggap tidak mampu mencerminkan kompleksitas dan nilai yang melekat dalam organisasi. Dengan kemajuan teknologi informasi dan perkembangan ilmu manajemen, sistem pengukuran kinerja dengan cara tradisional dinilai banyak memiliki kelemahan dan keterbatasan. Hal ini mendorong Robert S. Kaplan dan David P. Norton untuk merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balanced Scorecard*. Dimana sistem pengukuran ini menyediakan tujuan-tujuan strategis organisasi ke dalam seperangkat tolak ukur kinerja yang saling berhubungan. *Balanced Scorecard* tidak hanya memperhatikan kinerja finansial saja, tetapi juga kinerja non-finansial.

Balanced Scorecard (BSC) merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dengan memperhatikan aspek keuangan dan non keuangan. *Balanced scorecard* dikembangkan oleh Kaplan dan Norton mulai tahun 1992 sebagai koreksi atas berbagai kelemahan pengukuran kinerja yang hanya melihat aspek finansial perusahaan (Ketut Gunawan, 2009). Dalam penelitian Nugrahayu

(2015) menjelaskan bahwa, *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja perusahaan memiliki keunggulan yang dapat menterjemahkan misi dan strategi perusahaan ke dalam tujuan-tujuan pengukuran berdasarkan empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced scorecard* tidak hanya mengukur hasil akhir outcome, namun juga melihat aktivitas-aktivitas penentu hasil akhir driver.

Konsep *Balance Scorecard* menjadi semakin populer dalam manajemen pada akhir tahun 1990-an, dan telah banyak diadopsi oleh organisasi publik dan swasta sebagai alat pengukuran kinerja yang holistik. *Balanced Scorecard* dinilai cocok untuk organisasi sektor publik karena *balanced scorecard* tidak hanya menekankan pada aspek kuantitatif finansial, tetapi juga aspek kualitatif dan non-finansial. Hal tersebut sejalan dengan sektor publik yang menempatkan laba bukan sebagai ukuran kinerja utama, namun pelayanan yang cenderung bersifat kualitatif dan non-keuangan (Mahsun, 2014). Dengan demikian, skripsi yang berjudul "**Pengukuran Kinerja Berdasarkan Konsep Balance Scorecard pada PT. PLN Kabupaten Jember**" diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem pengukuran kinerja yang lebih baik dan efektif, serta dapat meningkatkan akuntabilitas PT.PLN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kinerja pada PT. PLN Kabupaten Jember berdasarkan Konsep *Balanced Scorecard*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Kinerja PT. PLN Kabupaten Jember berdasarkan Konsep *Balanced Scorecard*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dibuat, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan memahami terkait Pengukuran Kinerja berdasarkan Konsep *Balanced Scorecard* pada PT. PLN Kab. Jember

2. Manfaat bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran dan referensi ilmiah yang berkaitan dengan Pengukuran Kinerja berdasarkan Konsep *Balanced Scorecard* pada PT. PLN Kab. Jember

3. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan. Selain itu, membantu bagi peneliti selanjutnya untuk menjadikan bahan referensi.