

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Bumi Sentosa Kebumen merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum kepada masyarakat. Salah satu tujuan PDAM adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi masyarakat di daerah. Selain itu tujuan lainnya adalah memberikan kontribusi pada pendapatan daerah, menunjang pembangunan daerah dan pembangunan nasional. Salah satu cara untuk dapat melihat pencapaian dari tujuan perusahaan yaitu dengan mengukur kinerja perusahaan.

Untuk dapat mengontrol dan menjalankan perusahaan dengan mudah, diperlukan analisis yang akurat terhadap pengukuran kinerja guna mengetahui sejauh mana sumber daya serta aset-aset yang dimiliki dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan visi misi yang sudah ditetapkan (Rangkuti, 2017). Maka perusahaan membutuhkan suatu sistem pengukuran kinerja yang berfokus juga dalam aspek non keuangan. Karena ketika perusahaan hanya berfokus kepada aspek keuangan saja maka tidak bisa memberikan informasi terhadap apa yang akan dilakukan dalam jangka panjang. Dan tidak bisa menghitung seberapa besar asset tak berwujud yang dimilikinya. Pengukuran kinerja dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan perusahaan, dan juga digunakan dalam mengevaluasi hasil kerja dari periode lalu yang selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang.

Untuk itu di butuhkan metode untuk melakukan pengukuran kinerja tersebut. Salah satu metode yang tepat dalam melakukan pengukuran kinerja adalah metode *Balance Scorecard*. Metode ini melakukan pengukuran kinerja dengan melihat dari aspek keuangan serta melihat juga dari aspek non keuangan, yaitu dengan melihat dari aspek pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

Penerapan metode *balanced scorecard* dimulai pertama kali dengan melakukan *assessment* yang berfungsi guna mengetahui faktor eksternal dan internal perusahaan. Metode yang cocok dalam melakukan *assessment* ini adalah Analisis SWOT. Dengan menggunakan SWOT maka perusahaan bisa memaksimalkan kekuatan, peluang, dan meminimalkan kelemahan ataupun ancaman (Sutanto, Suyanto, & Fatta, 2013). Hasil analisis SWOT akan digunakan untuk menyusun strategi ke dalam empat perspektif yang harus dilakukan oleh perusahaan. Dengan mengintegrasikan antara *SWOT* dengan *Balance Scorecard* ini maka analisis pengukuran kinerja yang dilakukan akan lebih lengkap karena saling melengkapi kekurangan satu sama lain, dan jalannya bisnis perusahaan dapat terukur dengan baik, dan apabila hasil menunjukkan analisis yang buruk, maka diharapkan melakukan perbaikan dimasa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil latar belakang diatas, permasalahan yang dihadapi yaitu

1. Bagaimana tingkat pencapaian kinerja PDAM Tirta Bumi Sentosa Kebumen diukur dengan menggunakan metode *SWOT* dan *Balance Scorecard*?
2. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja Tirta Bumi Sentosa Kebumen dengan menggunakan *SWOT* dan *Balance Scorecard*?

1.3 Batasan Masalah

Agar topik penelitian yang dilakukan ini tidak meluas, lebih terarah, dan mudah dipahami, maka perlu pembatasan masalah. Yang meliputi dari:

1. Penelitian berkaitan dengan pengukuran tingkat pencapaian kinerja ini dilakukan di PDAM Tirta Bumi Sentosa Kebumen.
2. Metode yang digunakan adalah *SWOT* dan *Balance Scorecard*
3. Data yang digunakan dan diambil berasal dari data PDAM Tirta Bumi Sentosa Kebumen yaitu data *SWOT* dan data yang mencakup 4 perspektif dalam *balance scorecard* yaitu, data tentang financial, data internal bisnis, data pelanggan, data pembelajaran pertumbuhan pada tahun 2016-2017.
4. Analisis dilakukan hanya berdasarkan dari data-data yang diperoleh pada penelitian saja.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja PDAM Tirta Bumi Sentosa Kebumen diukur dengan menggunakan metode *SWOT* dan *Balance Scorecard*.
2. Menentukan strategi untuk meningkatkan kinerja di PDAM Tirta Bumi Sentosa Kebumen dengan menggunakan *SWOT* dan *Balance Scorecard*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Menambah keilmuan pada bidang teknik industri khususnya di kajian pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *SWOT Balance Scorecard*.
2. Mampu memberikan tambahan wawasan kepada pihak umum yang membaca mengenai pengukuran kinerja perusahaan
3. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, maka dapat dijadikan evaluasi untuk perusahaan terhadap pengukuran kinerja karyawan dan menjadi dorongan atau acuan kinerja dimasa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dalam pembuatan tugas akhir ini, maka dibagi menjadi bab dan sub bab. Sistematika pada penulisan laporan Tugas Akhir secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Berisikan tentang gambaran permasalahan yang terdapat pada latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Literatur

Berisikan tentang konsep dasar teori serta kerangka pemikiran yang berkaitan dengan penelitian serta membuat uraian tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi lokasi penelitian, objek penelitian, metode pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta diagram alir penelitian yang akan diterapkan.

BAB IV : Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, data yang diperoleh selama penelitian, pengolahan data yang telah diperoleh serta analisa mengenai hasil yang diperoleh. Pada bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada bab V yaitu pembahasan hasil.

BAB V : Pembahasan

Bab ini berisi tentang pembahasan dari persoalan yang ada pada rumusan masalah yang mengarahkan kepada hasil dari penelitian.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Pada bagian penutup yang berisikan kesimpulan dan saran. Dimana pada bagian kesimpulan ini berisikan tentang hasil dari analisa penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan yang berfungsi untuk menjawab permasalahan pada rumusan masalah yang ada. Sedangkan pada bagian saran, berisi tentang solusi/usulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

Daftar pustaka dalam penelitian ini terdiri dari semua sumber kepustakaan yang digunakan dalam menunjang penelitian ini, baik berupa buku, jurnal, maupun sumber-sumber kepustakaan lain.

Lampiran