

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan yang semakin ketat dan tuntutan terhadap transparansi serta akuntabilitas publik yang tinggi, instansi layanan publik seperti Perusahaan Daerah Air Minum Kota Jember diharapkan tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga pada aspek operasional, pelanggan, dan pembelajaran organisasi. *Balanced Scorecard* menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja secara holistik, yang dapat membantu manajemen dalam merumuskan strategi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menerapkan *Balanced Scorecard* terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Jember dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki pelayanan pelanggan, dan mengoptimalkan pengembangan sumber daya manusia, sehingga pada akhirnya dapat memberikan kontribusi yang lebih baik bagi kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah. Menurut Jufrizen dan Rahmadhani (2020), kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah dipercayakan kepadanya (Dewi & Homan *et al*, 2023).

Perusahaan Daerah Air Minum Jember merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki peran penting dalam penyediaan layanan air bersih bagi masyarakat. Sebagai penyelenggara layanan publik, perusahaan tidak hanya dituntut untuk mencapai kinerja keuangan yang baik, tetapi juga memastikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi aspek penting untuk menilai kesesuaian antara pelaksanaan operasional perusahaan dengan tujuan organisasi dan kebijakan pemerintah daerah.

Pada praktiknya, pengukuran kinerja perusahaan daerah masih cenderung berfokus pada aspek keuangan. Padahal, kinerja keuangan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi perusahaan secara menyeluruh. Aspek nonkeuangan, seperti kepuasan pelanggan, efektivitas proses bisnis internal, serta pengembangan sumber daya manusia, turut berperan dalam mendukung keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Ketidakseimbangan dalam pengukuran kinerja dapat menyebabkan manajemen kurang optimal dalam mengidentifikasi permasalahan dan peluang perbaikan.

Dalam menjalankan operasionalnya, Perusahaan Daerah Air Minum Jember menghadapi berbagai tantangan, baik yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Kompleksitas pengelolaan layanan, tuntutan peningkatan kualitas pelayanan, serta kebutuhan akan profesionalisme sumber daya manusia menuntut adanya sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar perencanaan strategis dan pengambilan keputusan.

Laporan keuangan perusahaan, termasuk data laba bersih dan pendapatan bersih periode 2021–2023 digunakan sebagai informasi pendukung untuk memberikan gambaran umum kondisi keuangan perusahaan. Data tersebut tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan secara langsung, melainkan sebagai konteks awal dalam memahami kinerja perusahaan.

Untuk memperoleh gambaran kinerja yang lebih utuh dan seimbang, diperlukan pendekatan pengukuran kinerja yang mampu mengintegrasikan aspek keuangan dan nonkeuangan. Balanced Scorecard merupakan alat manajemen strategis yang menilai kinerja perusahaan melalui empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat menilai kinerja secara lebih komprehensif dan berorientasi jangka panjang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengukuran kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Jember dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran kinerja perusahaan secara menyeluruh dan mendukung peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terurai pada latar belakang penelitian, penelitian ini merumuskan masalah mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan metode *Balanced Scorecard*. Berikut rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengukuran kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Jember dengan memanfaatkan ke empat perspektif *Balanced Scorecard*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui pengukuran kinerja perusahaan melalui metode *Balanced Scorecard*. Berikut uraian tujuan penelitian ini.

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Jember melalui keempat persepektif *Balanced Scorecard*.
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui tingkat produktivitas setiap bagian organisasi yang terlibat dalam proses peningkatan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Jember
- c. Untuk menganalisis dan mengetahui perencanaan staregis yang harus diterapkan untuk setiap perspektif dalam *Balanced Scorecard* agar sesuai dengan visi dan tujuan perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang telah disusun penulis, bisa dirumuskan terkait manfaat penelitian berikut ini:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam menambah ilmu dan pengalaman penulis dalam meneliti dan pembaca riset “Implementasi Konsep *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada Perusahaan Daerah Air Minum”

1.4.2. Manfaat Praktis

b. Bagi Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Jember

Bagi pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Jember, penelitian ini bermanfaat sebagai panduan dalam memahami dan menerapkan konsep *Balanced Scorecard* dalam evaluasi kinerja, serta untuk meningkatkan efektivitas strategi operasional yang ada.

c. Bagi Peneliti

Selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi yang berharga untuk melakukan studi lebih lanjut mengenai penerapan *Balanced Scorecard* dalam konteks layanan publik, serta untuk menggali lebih dalam dampaknya terhadap kinerja organisasi.

d. Bagi Akademisi

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan tentang pengukuran kinerja melalui *Balanced Scorecard*, sekaligus sebagai langkah awal dalam kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen di sektor publik.