

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketatnya kinerja sektor publik dan adanya pasar bebas memaksa perusahaan untuk membuat terobosan baru. Hal tersebut harus dilakukan agar mampu bersaing secara sehat. Prinsip kunci persaingan adalah kualitas total yang mencakup penekanan pada produk, biaya, harga, pelayanan, penyerahan tepat waktu, estetika dan bentuk kualitas lain yang terus berkembang guna memberikan kepuasan yang terus menerus kepada pelanggan. Perubahan orientasi dari *product oriented* menjadi *customer oriented* menuntut manajemen untuk memandang organisasi secara komprehensif sehingga mampu menghasilkan kinerja perusahaan yang baik, untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada dan menarik konsumen baru. Konsep *Balanced Scorecard* yang merupakan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan secara keseluruhan yang menjabarkan visi dan strategi perusahaan kedalam 4 perspektif, yaitu (1) *financial perspective*, (2) *customer perspective*, (3) *internal business process perspective* dan (4) *learning and growth perspective*. SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari Medan belum pernah melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard*.

Kebutuhan *balanced scorecard* sangat diperlukan pada SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari Medan terutama untuk alat ukur perspektif pembelajaran dan pertumbuhan bagi supervisor SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari Medan, karena selama ini SPBU hanya memakai ukuran kinerja keuangan saja yaitu laporan laba/rugi. Tujuan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu memberikan kapabilitas pekerja, dapat memperhatikan kepuasan pekerja, retensi pekerja, produktivitas kerja, kapabilitas sistem informasi, iklim organisasi, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan terhadap pelanggan yang lebih baik. Oleh karena itu kinerja supervisor sangat diharapkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan guna memberikan informasi terhadap karyawan di SPBU Pertamina 14.201.1150. Keunggulan dan manfaat dari penerapan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan *balanced scorecard* bagi perusahaan mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terhadap sistem pengukuran kinerja supervisor di SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari Medan dengan menggunakan *balanced scorecard* dan menuliskannya dalam bentuk laporan dengan judul **“Penerapan Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Ukur Kinerja Supervisor Pada SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari Medan”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dapat peneliti simpulkan sebagai berikut **“Apakah Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan *Balanced Scorecard* yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja supervisor pada SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari Medan.”**

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah **“ Untuk mendapatkan bukti nyata tentang penerapan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja supervisor pada SPBU 14.201.1150 Kasuari Medan. ”**

D. Manfaat Penelitian

a. Bagi peneliti

Bagi peneliti untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan tentang *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja secara umum dan khususnya yang diterapkan pada SPBU 14.201.1150 Kasuari Medan.

b. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan sebagai bahan masukan tentang kondisi penerapan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja supervisor terutama

berhubungan dengan keterbatasan/kekurangan serta jalan keluar yang perlu diterapkan.

c. Bagi akademis

Bagi akademis sebagai referensi dan informasi bagi pihak akademis sehubungan dengan penerapan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja supervisor secara umum dan khususnya bagi mereka yang tertarik melakukan penelitian lanjutan.

