

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian

Indonesia adalah negara kepulauan yang terletak di kawasan asia dan merupakan salah satu negara berkembang di dunia yang memiliki potensi untuk mensejajarkan diri dengan negara-negara maju, baik di asia maupun di dunia. Untuk mencapai predikat negara maju tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Masih banyak tugas-tugas yang harus dibenahi oleh pemerintah dalam membangun iklim perekonomian Indonesia. Salah satunya adalah kesulitan dalam menjalankan fungsi pengendalian terhadap setiap kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan. Kondisi demikian mengakibatkan pemimpin harus mendelegasikan wewenangnya kepada para bawahannya termasuk perusahaan jasa seperti PT. PLN (persero).

PT. PLN (persero) merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pengadaan listrik dan memegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) di Indonesia. Meskipun PT. PLN (persero) memiliki kecukupan modal yang baik, bukan berarti perkembangan dan persaingan dunia usaha tidak perlu diantisipasi oleh PT PLN (Persero).

Dalam setiap perusahaan sikap profesional harus dimiliki oleh setiap orang yang menjadi bagian perusahaan. Dalam perusahaan jasa, sikap profesional menjadi harga mati yang tidak bisa ditawar-tawar lagi, karena jasa adalah produk yang dijual.

Sistem pengendalian manajemen dapat mendeteksi dan meningkatkan sikap karyawan. Oleh karena itu, apabila sistem pengendalian manajemen yang dimiliki perusahaan kurang baik, maka akan berpengaruh terhadap sikap profesional karyawan.

Pengertian pengendalian (control) menurut Azhar Susanto (2008:88) adalah :
“Pengendalian (control) meliputi semua metode, kebijakan, dan prosedur organisasi yang menjamin keamanan harta kekayaan perusahaan, akurasi, dan kelayakan data manajemen serta standar operasi manajemen lainnya”.

Dengan melihat uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap PT. PLN (persero) Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan (PUSHARLIS) UNIT WORKSHOP II dengan mengambil judul skripsi **“PERANAN PENGENDALIAN KINERJA KARYAWAN BAGIAN ELEKTRIKAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN JASA”. STUDI KASUS PADA PT. PLN (PERSERO) BANDUNG**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka terungkap beberapa masalah penting dan menarik untuk dikaji. Adapun masalahnya adalah:

1. Masalah apa yang muncul terkait dengan pelaksanaan pengendalian terhadap kinerja karyawan bagian elektrik?

2. Apakah sistem pengendalian kinerja karyawan bagian elektrikal telah berjalan sesuai tujuan pengendalian?
3. Sejauh mana sistem pengendalian kinerja karyawan bagian elektrikal dalam menunjang efektivitas pelayanan jasa?

1.3 Maksud dan tujuan penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi dari PT. PLN (persero) Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan (PUSHARLIS) UNIT WORKSHOP II sebagai bahan analisa yang diperlukan untuk memberi masukan bagi PT. PLN (persero) Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan (PUSHARLIS) UNIT WORKSHOP II untuk mengatasi masalah yang terjadi. Adapun tujuannya adalah:

1. Untuk mengetahui masalah yang muncul terkait pelaksanaan pengendalian terhadap kinerja karyawan bagian elektrikal di PT. PLN (persero) Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan (PURHALIS) UNIT WORKSHOP II.
2. Untuk mengetahui sistem pengendalian kinerja karyawan bagian elektrikal berdasarkan tujuan pengendalian.
3. Untuk mengetahui peranan sistem pengendalian kinerja karyawan bagian elektrikal dalam menunjang efektivitas pelayanan jasa.

1.4 Kegunaan penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dimana penulis dapat memperoleh gambaran nyata dalam dunia usaha yang sesungguhnya mengenai penerapan ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan serta memperoleh kesempatan untuk lebih memahami dan menerapkan teknik pengumpulan data, pengolahan data serta penarikan kesimpulan dari suatu penelitian dan juga menjadi salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Universitas Kristen Maranatha.
2. Bagi perusahaan dimana penulis melakukan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengatasi masalah yang terjadi dan mencegah terjadinya kembali masalah yang sama sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di kemudian hari.
3. Bagi pihak lain, khususnya pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan masalah yang sama.