ABSTRAKSI

Kinerja merupakan parameter yang di gunakan untuk mengukur kesuksesan suatu perusahaan. Tentunya setiap manajemen menginginkan pencapaian kinerja yang maksimal dengan berbagai strategi yang di terapkan. Sehubungan dengan kinerja, penulis melakukan penelitian pada pencapaian kinerja PT PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta (PLN APD JTY). Pada pencapaian kinerja PLN APD JTY, terdapat fenomena gap yang menyebabkan kinerja belum mencapai nilai maksimal. Dari dua puluh parameter kinerja, ada tiga parameter kinerja yang diamati dan memiliki kontribusi yang masih kurang terhadap pencapaian kinerja PLN APD JTY.

Dari data yang diperoleh, ketiga parameter tersebut berhubungan dengan kinerja Keypoint yang meliputi Efektifitas Keypoint, Integrasi Keypoint, RC (*Remote Control*) Keypoint. Data faktor teknis yang mempengaruhi kinerja Keypoint telah di peroleh, namun belum dapat disimpulkan bahwa penyebab tidak tercapainya kinerja Keypoint semata-mata karena faktor tersebut, masih memungkinkan di sebabkan oleh faktor nonteknis, oleh karena itu perlu dilakukan peneltian secara komprehensip untuk mengetahui faktor-faktor nonteknis yang dapat menyebabkan kinerja Keypoint tidak tercapai.

Untuk mengetahui faktor-faktor nonteknis yang mempengaruhi kinerja Keypoint, penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang tidak menutup kemungkinan faktor teknis juga bakal ditemukan saat dilaksanakan pengumpulan data dalam bentuk *Focus Grup Discussion* (FGD) maupun dengan wawancara. Narasumber dalam penelitian ini pegawai dan mitra kerja di PT PLN APD Jateng & DIY. Metode kualitatif digunakan untuk mengetahui lebih mendalam hal-hal yang mempengaruhi kinerja Keypoint.

Hasil studi menunjukkan bahwa pencapaian kinerja PT PLN APD JTY khususnya kinerja Keypoint di pengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor teknis dan nonteknis. Faktor teknis sehubungan dengan permasalahan internal peralatan maupun perkembangan fitur teknologi dari peralatan tersebut, adapun faktor nonteknis berhubungan dengan beban kerja, motivasi kerja, dan beberapa faktor perilaku organisasi lainnya.

Keywords: studi kasus, kinerja, PLN APD, keypoint, perilaku organisasi, faktor teknis dan faktor nonteknis