

ABSTRAK

Pengaruh Efektifitas Penerapan Metode *Balance Scorecard* Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten

Dalam persaingan dunia bisnis yang ketat pada saat ini agar dapat bertahan dan sukses, perusahaan dituntut untuk melakukan evaluasi secara periodik mengenai cara mereka mengelola usahanya. Perusahaan dalam lingkungan yang dinamis tidak dapat hanya mengandalkan satu ukuran kinerja saja. *Balance scorecard* diperkenalkan oleh **Robert S. Kaplan** dan **David C. Norton** yaitu suatu sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya mengandalkan satu ukuran kinerja tunggal yaitu keuangan, tetapi menyeimbangkannya dengan ukuran non-keuangan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektifitas penerapan metode *balance scorecard* dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus serta metode statistik yang digunakan adalah metode statistik parametrik. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap manajer tingkat menengah dan juga staf divisi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten dengan sampel 20 orang. Sampel yang digunakan memang tergolong kecil, ini dikarenakan penulis lebih memfokuskan pada manajer tingkat menengah dan staf divisi saja yang memang lebih mengetahui dan memahami konsep metode *balance scorecard*.

Hasil penelitian ini menunjukkan dimana *balance scorecard* yang tersusun dalam empat perspektif dianalisis melalui data-data yang diperoleh dari perusahaan. Perspektif keuangan dengan profitabilitasnya dihitung mengenai NPM dan ROI. Perspektif pelanggan dengan *customer satisfaction*. Perspektif proses bisnis internal dengan proses inovasi, operasional, dan *postsale service / after sale service*. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan sumber daya manusianya. Dari penelitian ini atas penyebaran kuesioner diketahui terdapat hubungan yang kuat antara variabel (X) dan variabel (Y) dengan koefisien korelasi sebesar 0.750. Adapun koefisien determinasinya sebesar 56%, ini artinya peningkatan kinerja perusahaan 56% dipengaruhi oleh pengaruh keefektifan penerapan metode *balance scorecard* dan 44% dipengaruhi oleh faktor lain, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan uji hipotesis asosiatif diperoleh r hitung $>$ r tabel, sehingga hipotesis penelitian diterima yaitu efektifitas penerapan metode *balance scorecard* memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1-6
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Kerangka Pemikiran	7-9
1.5.1 Landasan Teoritis	9-14
1.5.2 Hipotesis	14
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Pengertian Efektifitas	15-16
2.1.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja	16-17
2.1.2 Fungsi Sistem Pengukuran Kinerja	17-19
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja	19
2.2 Pengertian Balance Scorecard	19-21
2.3 Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balance Scorecard	21
2.3.1 Balance Scorecard dan Peningkatan Kinerja Perusahaan	21-22
2.3.2 Balance Scorecard Dihubungkan Dengan Business Process Re-engineering	22-23
2.4 Balance Scorecard Sebagai Sebuah Sistem Manajemen	23-24

2.5	Empat Perspektif dalam Balance Scorecard	25
2.5.1	Perspektif Keuangan	26-27
2.5.2	Perspektif Pelanggan	27-29
2.5.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	29-31
2.5.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	31-34
2.6	Manfaat Aplikasi Balance Scorecard	34-35
2.7	Prinsip-prinsip Balance Scorecard	35
2.8	Keunggulan Balance Scorecard	36-37
2.9	Kelemahan Balance Scorecard	37-38

BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN	39
3.1	Objek Penelitian	39
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	39-42
3.1.2	Struktur Organisasi dan Tata Kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten	42-44
3.1.3	Deskripsi Tugas	44-53
3.1.4	Aktifitas Kegiatan PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten	53-55
3.2	Metode Penelitian	55-56
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	56-59
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	60
3.2.3	Uji Validitas	60-61
3.2.4	Uji Reliabilitas	61-63
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis Asosiatif	63
3.2.5.1	Rancangan Pengujian Hipotesis	63-64
3.2.5.2	Metode Analisis	64
3.2.5.3	Penetapan Tingkat Signifikansi	64
3.2.5.4	Pemilihan Uji Statistik dan Perhitungannya	65-66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Penerapan Balance Scorecard di PT PLN (Persero)	
Distribusi Jabar dan Banten	67-68
4.1.1.1 Perspektif Keuangan	69-71
4.1.1.2 Perspektif Pelanggan	71-72
4.1.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	72-74
4.1.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	74-75
4.1.2 Analisis Hasil Penyebaran Kuesioner Atas Pengaruh Keefektifan Penerapan Metode Balance Scorecard Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten	75
4.1.2.1 Uji Validitas Pengaruh Keefektifan Penerapan Metode Balance Scorecard	75-77
4.1.2.2 Uji Reliabilitas Pengaruh Keefektifan Penerapan Metode Balance Scorecard	77-78
4.1.2.3 Pengaruh Keefektifan Penerapan Metode Balance Scorecard Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten	78-84
4.1.3 Analisis Hasil Penyebaran Kuesioner Atas Peningkatan Kinerja Perusahaan	84
4.1.3.1 Uji Validitas Peningkatan Kinerja Perusahaan	84-86
4.1.3.2 Uji Reliabilitas Peningkatan Kinerja Perusahaan	86-87
4.1.3.3 Peningkatan Kinerja Perusahaan Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten	87-92
4.2 Pembahasan Penelitian	92
4.2.1 Statistik Parametrik Untuk Menguji Hipotesis Asosiatif	92-95
4.2.2 Perhitungan Koefisien Determinasi	95-96

4.2.3 Pengaruh Efektifitas Penerapan Metode Balance Scorecard Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten	96-97
4.2.4 Peningkatan Kinerja Perusahaan Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98-99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 2.1 Balance Scorecard Sebagai Suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis	24
Gambar 2.2 Hubungan Sebab Akibat Empat Perspektif Balance Scorecard	25
Gambar 2.3 Kerangka Kerja Ukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	32
Gambar 3.1 Model Penelitian	60

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Skala Likert Untuk Alternatif Jawaban Kuesioner	58-59
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	65
Tabel 4.1 Profitabilitas Net Profit Margin	69-70
Tabel 4.2 Profitabilitas Return on Investment	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel (X) Pengaruh Keefektifan Penerapan Metode Balance Scorecard	76
Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden Untuk Variabel (X)	78-79
Tabel 4.5 Perbandingan Skor Kuesioner Terhadap Skor Maksimum	79-80
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel (Y) Peningkatan Kinerja Perusahaan	85
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Untuk Variabel (Y)	87-88
Tabel 4.8 Perbandingan Skor Kuesioner Terhadap Skor Maksimum	88-89
Tabel 4.9 Tabel Koefisien Korelasi Product Moment	93
Tabel 4.10 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	95-96