

ABSTRACT

Balanced scorecard has a privilege in terms of coverage measurement is more comprehensive because it covers four perspectives. The first perspective is the financial perspective (financial perspective), a benchmark that is used depends on the financial position in the life cycle (business life cycle). The second perspective is the perspective of the customer (customer perspective), the benchmark used is what the customer needs and wants. The third perspective is the perspective internal business processes (internal business process perspective). In this case the company needs to identify the processes necessary to achieve the objectives of the company that is still associated with the financial perspective and the customer. In this perspective, there are three areas of concern, namely innovation, operation and after-sales service. The fourth perspective is the perspective of learning and growth (learning and growth perspective).

The purpose of this study was to determine the influence of the Balanced Scorecard (BSC) on the performance of the PT. PLN (Persero). The method used is associative analytical research methods. Data collection through a questionnaire. Testing data through validity test and reliability test. Statistical analysis used is regression analysis, the correlation coefficient, determination coefficient and hypothesis testing.

Based on simple linear regression testing equation $Y = 1.756 + 0.559X$. Correlation between the Balanced Scorecard can be said to be a strong performance. Based on the determination coefficient and hypothesis testing can be concluded that there is a significant influence on the performance of the Balanced Scorecard at PT. PLN (Persero) Distribution West Java and Banten

Keywords: Balanced Scorecard, performance

ABSTRAK

Balanced scorecard memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang lebih komprehensif karena mencakup empat perspektif. Perspektif yang pertama adalah perspektif keuangan (*financial perspective*), tolak ukur yang digunakan tergantung pada posisi keuangan di dalam daur hidup (*business life cycle*). Perspektif yang kedua adalah perspektif pelanggan (*customer perspective*), tolak ukur yang digunakan adalah apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perspektif yang ketiga yaitu perspektif proses bisnis internal (*internal business process perspective*). Dalam hal ini perusahaan perlu mengidentifikasi proses-proses penting untuk mencapai tujuan perusahaan yang masih berkaitan dengan perspektif keuangan dan pelanggan. Dalam perspektif ini ada tiga hal yang menjadi perhatian yaitu inovasi, operasi dan layanan purna jual. Perspektif yang keempat yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Balanced Scorecard* (BSC) terhadap kinerja pada PT. PLN (Persero). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif analitis. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Pengujian data melalui uji validitas, dan uji reliabilitas. Analisis statistik yang digunakan yaitu analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan pengujian regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 1,756 + 0.559X$. Korelasi antara *Balanced Scorecard* dengan kinerja dapat dikatakan kuat. Berdasarkan koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Balanced Scorecard* terhadap kinerja pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, kinerja

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Definisi dan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.1.2 Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.3 Manfaat Aplikasi <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.4 Proses Aplikasi <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.5 Pihak-Pihak yang Berperan dalam Pelaksanaan <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.6 Karakteristik dan Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.1.7 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	22

2.1.8 Kinerja.....	24
2.1.8.1 Pengertian Kinerja	24
2.1.8.2 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	25
2.1.8.3 Tolok Ukur Pengukuran Kinerja	26
2.1.8.4 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	27
2.1.9 Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja.....	27
2.1.10 Kinerja Menyeluruh Perusahaan.....	29
2.1.11 Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	30
2.1.12 Penelitian Sebelumnya.....	33
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian	38
3.2.1 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	39
3.2.1.1 Populasi	39
3.2.1.2 Teknik Penarikan Sampel.....	40
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.3 Penentuan Responden	43
3.2.4 Indikator Variabel Independen dan Variabel Dependen, Sub Indikator, Skala Pengukuran dan Instrumen.....	44
3.2.5 Penentuan Responden	45
3.2.6 Teknik Pengembangan Instrumen.....	46
3.2.7 Model Penelitian	48
3.2.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	48
3.2.8.1 Pengujian Validitas Instrumen	49
3.2.8.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	51
3.2.9 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	53
3.2.9.1 Penetapan Hipotesis Nol.....	54
3.2.9.2 Pemilihan dan Penghitungan Tes Statistik	54

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Pengujian Instrumen	60
4.1.1.1 Uji Validitas.....	61
4.1.1.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.1.2 Analisis Deskriptif	62
4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Balanced Scorecard</i> PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten	63
4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten	69
4.1.5 Pengaruh Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> terhadap Kinerja	71
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	71
4.1.5.2 Analisis Koefisien Korelasi	72
4.1.5.3 Koefisien Determinasi	72
4.1.5.4 Pengujian Hipotesis	73
4.2 Pembahasan.....	74
4.2.1 <i>Balanced Scorecard</i> pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.....	74
4.2.2 Kinerja pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten	75
4.2.3 Pengaruh <i>Balanced Scorecard</i> terhadap Kinerja	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA	81
----------------------	----

LAMPIRAN	83
----------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Penelitian Sebelumnya 33
Tabel.II	Indikator Variabel dan Skala Pengukuran 44
Tabel III	Skala Likert Untuk Alternatif Jawaban Kuesioner..... 47
Tabel IV	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Balanced Scorecard</i> 50
Tabel V	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja 51
Tabel VI	Uji Reliabilitas Variabel <i>Balanced Scorecard</i> 53
Tabel VII	Uji Reliabilitas Variabel Kinerja..... 53
Tabel VIII	Interpretasi Koefisien Korelasi..... 56
Tabel IX	Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian 59
Tabel X	Tanggapan Responden Mengenai <i>Balanced Scorecard</i> Secara Keseluruhan 63
Tabel XI	Tanggapan Responden Tentang Kinerja Secara Keseluruhan 69
Tabel XII	Regresi Linier Sederhana antara X terhadap Y 71
Tabel XIII	Perhitungan Korelasi Variabel X dan Variabel Y 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Skema Kerangka Pemikiran	37
Gambar 2	Model Penelitian.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Kuesioner

Lampiran B : Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel X

Lampiran C : Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Y

Lampiran D : Output SPSS

Lampiran E : Tabel Distribusi t

Lampiran F: Surat Survey

Lampiran G: Kartu Bimbingan

