ABSTRAK

Dalam menghadapi lingkungan bisnis dengan keadaan kompetisi yang sangat ketat seperti saat ini dibutuhkan metode pengukuran kinerja yang dapat menilai kinerja perusahaan secara tepat dan menyeluruh. Alat pengukur kinerja yang mengkombinasikan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan adalah *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data tahun 2013, kuesioner pada karyawan, dan pelanggan PT. PLN (Persero). Populasi penelitian ini adalah pelanggan dan karyawan PT. PLN (Persero), sedangkan sampel yang diambil masing-masing adalah 30 responden untuk karyawan dan 300 responden untuk pelanggan. Kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Perspektif yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Perspektif Keuangan dengan indicator rasio likuiditas, rasio solvabilitas, dan rasio rentabilitas. Lalu perspektif pelanggan dengan indikator tingkat kepuasan pelanggan, tingkat pemerolehan pelanggan,dan tingkat profitabilitas pelanggan. Kemudian perspektif bisnis internal dengan indikator tingkat inovasi, operasi dan layanan purna jual. Dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan indikator kepuasan karyawan dan produktivitas karyawan.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep *Balanced scorecard* dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja PT. PLN (Persero) secara keseluruhan sudah baik. Pada perspektif keuangan dengan indikator rasio likuiditas, rasio solvabilitas, dan rasio rentabilitas menunjukkan kinerja yang baik. Untuk perspektif pelanggan menunjukkan kinerja yang baik dengan nilai 3,43. Pada perspektif bisnis internal perusahaan sudah dapat melakukan inovasi yang baik. Dan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan tingkat kepuasan karyawan yang cukup memuaskan dengan nilai 3,60. Dari data penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pada PT. PLN (Persero) telah seimbang.

Kata kunci: *Balanced scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Pengukuran Kinerja, PT. PLN (Persero).