

ABSTRAK

Di era informasi dewasa ini, suatu sistem pengukuran baru yang berbasis pada pengukuran kinerja menjadi kebutuhan dalam mengelola perusahaan agar perusahaan dapat dengan mudah mengetahui kondisi perusahaannya setiap saat. Balanced scorecard merupakan salah satu konsep pengukuran kinerja dalam membantu organisasi yang diperkenalkan oleh Robert Kaplan dan David Norton untuk tidak hanya mengandalkan satu ukuran kinerja tunggal yaitu keuangan, tetapi menyeimbangkannya dengan ukuran nonkeuangan. Tolok ukur yang digunakan dalam konsep ini terdapat 4 perspektif, meliputi keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Serta 2 perspektif pendukung yaitu produk dan layanan serta kepemimpinan. Metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan disajikan dalam bentuk tabel. Data diperoleh melalui kuesioner terhadap pelanggan dan karyawan PT. PLN (Persero) dengan sampel masing – masing 50 responden. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada PT. PLN (Persero) dalam rancangan balanced scorecard. Agar tujuan ini dapat dicapai, dibutuhkan pemantauan dan pengukuran secara terus menerus untuk memastikan bahwa proses bisnis yang dijalani dapat mencapai sasaran yang ditetapkan.

Kata Kunci : Balanced Scorecard, Pengukur Kinerja, PT. PLN (Persero).