

**PENILAIAN KINERJA PT. PLN (Persero) DAERAH PURWOKERTO
DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD***



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Oleh :
DIANA SEKSIOWATI
(0602030021)

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH PURWOKERTO
2010**

MOTTO

Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum sebelum kaum itu berusaha merubah nasibnya sendiri

Menuntut ilmu didasari niat ibadah mencari keridhoan-Nya serta berkah-Nya sehingga engkau akan memetik buahnya juga diakhirat, janganlah engkau menuntut ilmu hanya semata-mata tujuan duniawi belaka karna engkau hanya akan memetik buah semunya saja bukan buah sesungguhnya. Dengan niat LILLAH sehingga engkau akan menjalaninya sesuai dengan jalan yang diridhoi-Nya.

Ingatlah janji ALLAH yang akan meninggikan derajat orang-orang yang berilmu, percayalah janji itu pasti akan diwujudkan-Nya.

PERSEMBAHAN

Sembah syukur sujudku kehadirat Allah SWT dan shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, atas segala limpahan rahmat dan karuniamu, hanya engkau lah dzat yang maha Agung, sehingga aku mampu menyelesaikan karyaku ini yang aku persembahkan untuk orang-orang yang teristimewa dalam hidupku.....

Yang tersayang dan aku hormati

- Bapak Hadi Sunarto dan Ibu Suminah yang tercinta dan aku hormati selaku orang tua
“Untaian rasa terimakasih ku takan cukup membalas semua yang telah diberikan kepada ananda, Doa yang tulus, dukungan dan restumu telah menyatu dalam kalbu. Terimakasih bapak dan ibu telah memberikan semangat dan motivasi dalam suka dan duka. Hanya Allah SWT yang mampu memberikan balasan
- Kakak ku tersayang mba Sri Eti, Suyani dan mas Budi Siswanto
“Terimakasih atas doa dan dukungannya sehingga aku bisa menjadi sarjana, aku akan berusaha menjadi yang terbaik dan sukses dunia akhirat amin....”
- Buat keponakanku Alfi dan Ardi
“keponakanku yang imoet dan pinter-pinter, harus rajin belajar ya biar jadi sarjana”
- “Puji Septiyan” yang kusayang yang selalu memberi semangat dan doa, cepet nyusul ya...? jangan dotean terus
- Buat keluarga besarku (nenek dan kakek, pade, bude, om dan tante, mas, mba, ade sepupuku yang tak bisa aku sebutin satu-satu) terimakasih atas doa dan dukunganya
- Bapak Wito dan Ibu yang tercinta dan aku hormati, rasa terimakasih yang hanya dapat aku sampaikan kepada bapak dan ibu atas doarestunya.



Special thanks to.....

- Semua keluarga besarku, terimakasih atas semua doa dan dukunganya selama ini.
- Mba efi dan mba yani, yang menjadikan aku sarjana, aku pasti bisa sukses seperti kalian, doakan aku ya mba.....
- Papah, terimakasih ya dah mendukungku dan membuatku tetep SEMANGAT
- Yuniar, walopun nasibmu kurang beruntung selalu dihianati pasanganmu sobat tetep semangat ya..... sukses jadi pengusaha salak hahaha.....
- Dian nurul aku salut ma kamu yang berbakti ma ortu, diawet-awet ma mas awang ya
- Unthabolliywud community, terimakasih ya dan tetep kompak
- Yuyu ma siapa sekarang, nana ma fatur kapan jadian ko ga M2M, novi selamat menempuh hidup baru ya jangan pernah lupa ma persahabatan kita ya teman2
- Temen2 Akt 06 : titik, senja, aan, ambar, angga, anggun ,dian rastamen, sobo, anggry, wahyu, fajrin yang suka kesalon, oya aktor film cinta terpendam 4 th wiwit dan dahlia kapan nembak hahahaha dan temen2 yang ga bisa aku sebutin satu persatu SUKSES YA....
- Teman2 KKN_Q : disky, tiyas, neng mely meliawaty, ana dan mas wisnu pasangan serasi, adi yang melancolis ,bambang, dony yang suka berpetualang kaya bolang, wiwit sang penakut,tidak lupa kordes kita welly yuristian yang selalau menangis kalo d telpon mantan2nya malang benar nasibmu mas, temen2 kapan kita masak opor ayam lagi?
- Keluarga besar wito sari, semoga usahanya tambah sukses dan go internasional
- Pak Handoko (babe) terimakasih ya pak
- Mbae, terimakasih

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Penilaian Kinerja PT. PLN (Persero) Daerah Purwokerto Dengan Metode Balanced Scorecard*.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada Bapak Amir SE, MSi dan Bapak Edi Joko Stiadi SE, MSi, yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada :

1. Akhmad Darmawan SE, MSi, selaku dekan Fakultas Ekonomi UMP
2. Azmi Fitriati SE, MSi, selaku ketua kaprodi akuntansi S1
3. Amir SE, MSi selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan masukan kepada penulis.
4. Edi Joko setiadi SE, MSi selaku pembimbing kedua yang telah membimbing, mengarahkan dan masukan kepada penulis.
5. Hadi Pramono SE, Msi selaku penguji yang telah memberi pengarahan dan masukan kepada penulis
6. Bapak dan Ibu dosen serta segenap staf tata usaha Fakultas Ekonomi UMP
7. Bapak Hadi Sunarto dan Ibunda Suminah tercinta
8. Bapak Hadi Sunarto dan Ibu Suminah kakek dan nenek tercinta
9. Kakak-kakaku tercinta Suyani, Sri Eti
10. Dan tak lupa Budi Siswanto
11. Seluruh rekan-rekan dan orang-orang yang membantu demi keberhasilan skripsi ini

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.

Purwokerto, Februari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSTUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Kerangka Pemikiran.....	7
1.7 Hipotesis.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Penilaian Kinerja.....	10
2.2 Tujuan Penilaian Kinerja.....	11
2.3 Ukuran Kinerja.....	11
2.4 Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Penilaian Kinerja.....	12
2.4.1. Pengertian Balanced Scorecard	12
2.4.2. Perspektif Balanced Scorecard	13
2.4.3. Manfaat Pendekatan Balanced Scorecard.....	18
2.4.4. Keunggulan Balanced Scorecard.....	18
2.4.5. Balanced Scorecard Sebagai Penilaian Kinerja PT. PLN	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Metode Penelitian.....	23
3.1.1 Jenis Penelitian.....	23
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.1.4 Sumber Data.....	24
3.1.5 Populasi.....	24
3.1.6 Sampel.....	24
3.2 Definisi Oprasional dan Pengukuran variable.....	25
3.2.1 Perspektif Keuangan	25
3.2.2 Perspektif Pelanggan.....	27
3.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	28
3.2.4 Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran.....	29

3.3 Metode Analisis Data.....	31
3.3.1. Statistik Deskriptif	31
3.4 Pengujian Kualitas Kuisisioner.....	32
3.4.1. Uji Validitas	32
3.4.2. Uji Reliabilitas	32
3.5 Pengujian Hipotesis.....	34
3.5.1. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Responden Penelitian.....	40
4.1.1. Responden Pelanggan	40
4.1.2. Responden Karyawan	44
4.2 Pengujian Hipotesis.....	48
4.2.1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1) Perspektif Keuangan	48
4.2.2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2) Perspektif Pelanggan.....	54
4.2.3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3) Perspektif Bisnis Internal	55
4.2.4. Pengujian Hipotesis Keempat (H4) Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	65
5.3 Keterbatasan.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sasaran dan ukuran perspektif keuangan	25
Tabel 3.2	Sasaran dan ukuran perspektif pelanggan	28
Tabel 3.3	Sasaran dan ukuran perspektif bisnis internal	29
Tabel 4.1	Sasaran dan ukuran perspektif pertumbuhan dan pembelajaran ...	30
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	41
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	41
Tabel 4.5	Karakteristik responden berdasarkan besarnya daya listrik	42
Tabel 4.6	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	42
Tabel 4.7	Hasil Uji kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) daerah purwokerto	43
Tabel 4.8	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
Tabel 4.9	Karakteristik responden berdasarkan bagian.....	45
Tabel 4.10	Karakteristik responden berdasarkan lama kerja	46
Tabel 4.11	Karakteristik responden berdasarkan gaji	46
Tabel 4.12	Hasil uji validitas kepuasan karyawan	47
Tabel 4.13	Hasil uji reliabilitas kepuasan karyawan.....	48
Tabel 4.14	Current ratio	49
Tabel 4.15	Working capital to total asset.....	50
Tabel 4.16	Solvabilitas	52
Tabel 4.17	ROI.....	53

Tabel 4.18 Statistik deskriptif kepuasan pelanggan	54
Tabel 4.19 Lama waktu menangani keluhan pelanggan	55
Tabel 4.20 Lama waktu memberikan pelayanan kepada pelanggan	56
Tabel 4.21 Kategori jumlah tagihan responden.....	57
Tabel 4.22 Produktifitas karyawan.....	59
Tabel 4.23 Perputaran karyawan	60
Tabel 4.24 Statistik deskriptif kepuasan karyawan.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Kinerja PT .PLN (Persero) UPT Purwokerto	9
---	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan pelanggan

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan pelanggan

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan karyawan

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan karyawan

Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan karyawan

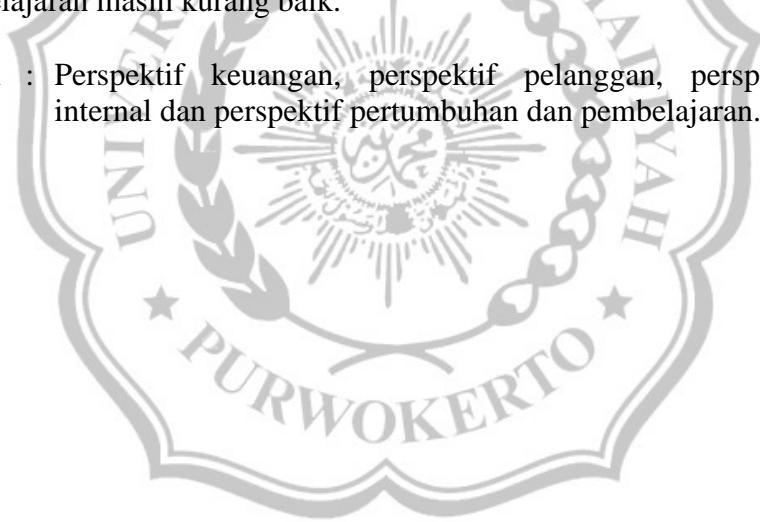


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT PLN (persero) UPT Purwokerto diukur dengan menggunakan empat perspektif yang ada dalam *balanced scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Sampel penelitian ini adalah pelanggan yang diambil dengan metode *purposive sampling* dan karyawan diambil dengan metode *random sampling*. Metode analisis yang digunakan untuk perspektif keuangan diukur dengan *current ratio*, *working capital to total asset*, solvabilitas dan rentabilitas. Untuk perspektif pelanggan diukur dengan statistik deskriptif, perspektif bisnis internal diukur dengan respon, pelayanan dan produktifitas. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan produktifitas karyawan, perputaran karyawan dan kepuasan karyawan.

Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa kinerja PT PLN (persero) UPT Purwokerto sudah baik dilihat dari perspektif perspektif pelanggan, sedangkan untuk perspektif keuangan, perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran masih kurang baik.

Kata kunci : Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.



ABSTRACT

The purpose of this research is to know about PLN (persero) UPT Purwokerto company performance with four perspective on balanced scorecard they are financial perspective, costumer perspective, internal business perspective and growth and learning perspective. The sample in this research is costumer taken with purposive sampling method and employees taken with random sampling method. The analysis method in financial perspective measure with current ratio, working capital to total asset, solvability and rentability. For costumer perspective measure with descriptive statistic. Internal business perspective measure with respon, service and employee's produktifity. Growth and learning perspective measure with employee's produktifity, employees turn over and employees satisfaction.

Based on the analysis, conclude that PLN (persero) UPT Purwokerto company performance has a good quality measured on costumer perspective, while from financial perspective, business internal perspective and growth and learning perspective not good enough.

Key words : Financial perspective, costumer perspective, business internal perspective and growth and learning perspective.

