



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**ANALISA PERSPEKTIF BALANCED SCORECARD DALAM
PENGUKURAN KINERJA PADA PT PLN NUSANTARA POWER**

**NORMA YUWITASARI
NIM. 193700061**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**ANALISA PERSPEKTIF BALANCED SCORECARD DALAM
PENGUKURAN KINERJA PADA PT PLN NUSANTARA POWER**

NORMA YUWITASARI

NIM. 193700061

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2023



TUGAS AKHIR



**ANALISA PERSPEKTIF BALANCED SCORECARD DALAM
PENGUKURAN KINERJA PADA PT PLN NUSANTARA POWER**



**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**



**NORMA YUWITASARI
NIM. 193700061**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2023





UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : 21 Juni 2023

Jam : 08.00

Tempat : Room 4

Telah dilaksanakan **Sidang Tugas Akhir** :

Nama Mahasiswa : Norma Yuwitasari NIM : 193700061

Dosen Pembimbing : Yitno Utomo, S.T., M.T.

Judul Tugas Akhir : Analisa Perspektif Balanced Scorecard Dalam Peningkatan Kinerja Pada PT PLN Nusantara Power

Saran-saran perbaikan :

- Tata tulis - kacam.
- Analisa → kamus Bahasa Indonesia Analisa.

Penguji I

Yanatra Buch Pramana, DR., S.T., M.T.

Surabaya, 21 Juni 2023

Mahasiswa,

Norma Yuwitasari

⚠ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09b

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 21 Juni 2023

Jam : 08.00

Tempat : Room 4

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Norma Yuwitasari NIM : 193700061

Dosen Pembimbing : Yitno Utomo, S.T., M.T.

Judul Tugas Akhir : Analisa Perspektif Balanced Scorecard Dalam Penguasaan
Kinerja Pada PT PLN Nusantara Power

Saran-saran perbaikan :

- Kinerja
- Instrumen Wawancara
- Kuesioner
- Penentuan Responden
- Populasi jumlah dan bagian dari apa.

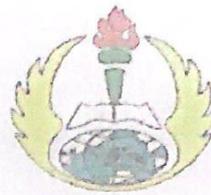
Muhammad Abdul Jumali, S.T., M.T.
Penguji II

Surabaya, 21 Juni 2023
Mahasiswa,
Norma Yuwitasari

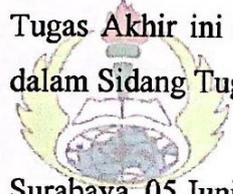
⚠ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing



Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan sertadiujikan dalam Sidang Tugas Akhir.



Surabaya, 05 Juni 2023

Dosen pembimbing,



Yitno Utomo S.T.,M.T.

NIDN : 0712058003





Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Sidang Tugas Akhir

Fakultas Teknik

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

pada tanggal 21 Juni 2023



Panitia Ujian :

Ketua : Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.

Dekan Fakultas Teknik



Sekretaris :

M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.

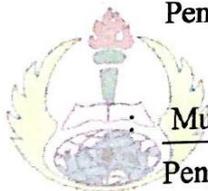
Ketua Program Studi Teknik Industri



Anggota :

Yanatra Budi Pramana, DR., S.T., M.T.

Penguji I



Muhamad Abdul Jumali, S.T., M.T.

Penguji II



Yitno Utomo, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan lancar. Tak lupa sholawat beserta salam penulis haturkan kepada Rasulullah SAW atas segala teladan yang menginspirasi. Tugas Akhir dengan judul **“Analisa Perspektif Balanced Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Pada PT PLN Nusantara Power”** ini disusun dimaksudkan untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayah Dahri dan Ibu Katini (Alm) yang telah banyak memberikan do'a, dukungan baik moril maupun materil semasa hidupnya kepada saya sehingga kenangan, kehangatan pelukan yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya mampu mengantarkan saya dalam menyelesaikan Karya Tugas Akhir ini.
2. Kristiany dan Settiana, saudara terbaik yang selalu kebersamaian meniti pahitnya kehidupan hingga diusia saya sekarang. Terimakasih sudah menguatkan dan menjadi panutan. Saya persembahkan Karya Tugas Akhir sederhana ini untukmu.
3. Bapak Mirandi S,T. dan Bunda Niken Ajunigrum , yang sudah seperti orang tua saya sendiri. Terima kasih selalu memberi support moril maupun materil untuk membangun masa depan yang lebih baik, dan dukungan doa sehingga Tugas Akhir ini selesai.
4. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Bapak M. Nushron Ali M. S.T.,M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
6. Bapak Yitno Utomo, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam mengerjakan Karya Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen beserta Staff di Program Studi Teknik Industri.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Teknik Industri Angkatan 2019 terimakasih atas kerjasama dan bantuannya selama 4 tahun dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwasannya masih menjadi mahasiswa yang selayaknya masih butuh pendampingan dan arahan dari Dosen khususnya di bidang Teknik Industri, dan penulis meminta maaf apabila dalam Karya Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan terdapat kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 05 Juni 2023

Norma Yuwitasari

SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Norma Yuwitasari
NIM : 193700061
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : Analisa Perspektif Balance Scorecard Dalam
Pengukuran Kinerja pada PT PLN Nusantara Power
Dosen Pembimbing : Yitno Utomo, S.T.,M.T.,CSCA.

Menyatakan bahwa **Karya Tugas Akhir** saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Yitno Utomo, S.T.,M.T.,CSCA.
NIDN. 0712058003

Mahasiswa



Norma Yuwitasari
NIM.193700061

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Batasan Masalah	18
1.4 Tujuan Masalah	18
1.5 Manfaat Penelitian	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Kinerja	20
2.2 Pengukuran Kinerja	22
2.2.1 Tujuan Dan Manfaat Pengukuran Kinerja	22
2.2.2 Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja	24
2.2.3 Syarat dan Indikator Pengukuran Kinerja	25
2.2.4 Proses Pengukuran Kinerja	27
2.3 Balanced Scorecard	28
2.3.1 Pengertian Balanced Scorecard	28
2.3.2 Fungsi dan Tujuan Balanced Scorecard	29
2.3.3 Empat perspektif Balanced Scorecard	30
2.3.4 Keunggulan Balanced Scorecard	34
2.4 Tinjauan Empiris	37

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Diagram Alir Langkah Penelitian	44
3.3 Variabel Penelitian.....	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	46
3.5 Metode Pengumpulan Data	47
3.5.1 Wawancara	47
3.5.2 Kuesioner.....	47
3.5.3 Studi Pustaka	48
3.6 Metode Analisis Data	48
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji Reabilitas	49
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	51
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
4.2 Hasil Pengukuran Kinerja.....	52
4.2.1 Hasil Analisis Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan	52
4.2.2 Sales Growth Rate	52
4.2.3 Profit Growth Rate.....	53
4.2.4 ROI (Return On Investment).....	54
4.2.5 Hasil Analisis Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	55
4.2.6 Hasil survei kepuasan, ketidakpuasan dan keterikatan pelanggan terhadap efektivitas pelayanan.....	56
4.2.7 Hasil Analisis Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal.....	57
4.2.8 Proses Inovasi	57
4.2.9 Proses Layanan	58
4.2.10 Hasil Analisis Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan	60

4.3	Deskripsi Profil Responden	60
4.3.1	Uji Validitas Data	62
4.3.2	Uji Realibilitas Data	65
4.4	Hasil Indikator Employee Training dan Employee Turn Over	66
4.5	Pengukuran dalam Balanced Scorecard.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
Lampiran		78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Ideal Proses Pengukuran Kinerja	27
Gambar 2. 2 Kerangka Balanced Scorecard	30
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	44
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	51
Gambar 4. 2 Skala Kinerja	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	47
Tabel 3. 3 Kategori Penilaian Balanced Scorecard.....	48
Tabel 3. 4 Bobot Perspektif Balanced Scorecard.....	48
Tabel 4. 1 PT. PTN Nusantara Power Sales Growth Rate	53
Tabel 4. 2 PT. PTN Nusantara Power Profit Growth Rate	54
Tabel 4. 3 PT. PTN Nusantara Power Return On Investment (ROI).....	55
Tabel 4. 4 Nilai Kepuasan, Ketidakpuasan dan Keterikatan Pelanggan UJLJ-2 Tahun 2020-2022	56
Tabel 4. 5 PT PLN Nusantara Power Pengaduan Pelanggan.....	59
Tabel 4. 6 Profil Responden.....	60
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Indikator Employee Training	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Indikator Employee Turn Over	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4. 10 Hasil Realibilitas Indikator Employee Training	65
Tabel 4. 11 Hasil Realibilitas Indikator Employee Turn Over	65
Tabel 4. 12 Instrumen Skala Likert.....	66
Tabel 4. 13 Mutu Kelas Interval	67
Tabel 4. 14 Perspektif Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan	67
Tabel 4. 15 Rating Scale	69
Tabel 4. 16 Hasil Penilaian Kinerja Secara Keseluruhan.....	70