

## ABSTRAK

Pengukuran kinerja perusahaan merupakan suatu alat manajemen yang penting untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut telah tercapai. Pengetahuan mengenai kondisi yang terjadi sekarang adalah dasar perusahaan untuk melakukan perbaikan dan melakukan langkah-langkah yang akan diambil pada tahap berikutnya, sehingga dapat diketahui, kinerja mengalami perbaikan atau sebaliknya mengalami penurunan.

Balanced scorecard yaitu kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan diantara keuangan dan non-financial, antara jangka pendek dan jangka panjang serta melibatkan faktor internal dan eksternal. Dimana, pada balanced scorecard ini memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Kinerja perusahaan yaitu sebuah prestasi kerja yang sudah dicapai oleh suatu perusahaan dalam kurun waktu tertentu untuk tetap bertahan dalam era pasar bebas dan beroperasi secara terus-menerus menjalankan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh keempat perspektif balanced scorecard terhadap kinerja PT. PLN Nusantara Power

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan yang diukur dengan ROI dikatakan cukup mencapai target dengan rata-rata realisasi sebesar 3,87%, tingkat pertumbuhan laba, dan tingkat pertumbuhan penjualan menunjukkan hasil dengan rata-rata realisasi sebesar 1,25% dan 7,92% dikarenakan adanya penyesuaian margin perjanjian jual beli tenaga listrik tahun 2021 dan revaluasi aset yang dilakukan oleh perusahaan di tahun 2021, pada perspektif pelanggan yang diukur dengan kepuasan, ketidakpuasan, dan keterikatan pelanggan menunjukkan hasil yang baik dengan rata-rata realisasi sebesar 83,6%, 15,39%, dan 66,06%. Pada perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan fasilitas baru dan layanan yang diberikan setelah transaksi menunjukkan kapasitas perusahaan sebagai perusahaan yang baik, serta pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang diukur dengan Employee Training dan Employee Turn Over menunjukkan hasil yang baik dengan rata-rata realisasi sebesar 13,7% dan 13,68%.

Kata Kunci : Pengukuran, Balanced scorecard.

## **ABSTRACT**

*Measuring company performance is an important management tool to find out how far the company's development has been achieved. Knowledge of the current conditions is the basis for the company to make improvements and take steps to be taken at the next stage, so that it can be seen whether performance has improved or vice versa has decreased.*

*Balanced scorecard is a score card that is used to measure performance by taking into account the balance between financial and non-financial, between short and long term as well as involving internal and external factors. Where, the balanced scorecard has four perspectives, namely a financial perspective, a customer perspective, an internal business process perspective, and a growth and learning perspective. Company performance is a work performance that has been achieved by a company within a certain period of time to survive in the free market era and operate continuously to run a business. This study aims to determine how the four perspectives of the balanced scorecard influence the performance of PT. PLN Nusantara Power.*

*The results of this study indicate that from a financial perspective as measured by ROI it is said that it is enough to reach the target with an average realization of 3.87%, the profit growth rate, and the sales growth rate show results with an average realization of 1.25% and 7, 92% is due to margin adjustments for the electricity sale and purchase agreement in 2021 and asset revaluation carried out by the company in 2021, from a customer perspective as measured by customer satisfaction, dissatisfaction and engagement showing good results with an average realization of 83.6 %, 15.39%, and 66.06%. From the perspective of internal business processes, as measured by new facilities and services provided after the transaction, it shows the company's capacity as a good company, and from the perspective of growth and learning, as measured by Employee Training and Employee Turn Over, it shows good results with an average realization of 13 .7% and 13.68%.*

**Keyword : Measurement, Balanced Scorecar**