

## ABSTRACT

Heavy companies forcing the company to become a better, more unresponsive and smarter, by continuing to improve the quality of employee performance. This study aims to analyze the application of the Balanced Scorecard as an alternative in the performance measurement of PT PLN (Persero) Distribution West Java and Banten, analyze the level of job satisfaction of employees at PT PLN (Persero) Distribution West Java and Banten, and analyze the Balanced Scorecard as an alternative to the measurement of performance in improving job satisfaction of employees at PT PLN (Persero) Distribution West Java and Banten.

The method used in this research is descriptive analysis method and case studies. Data collection techniques by the author that the documentation, interviews and questionnaires.

Based on research that has been conducted, the overall performance of the company to implement the Balanced Scorecard at PT PLN (Persero) including both categories. With attention to every aspect of the Balanced Scorecard PT PLN (Persero) can determine the condition of the company as a whole. Of the two periods studied from the perspective of the financial performance of PT PLN (Persero) by using the Balanced Scorecard has increased the Current Ratio, Quick Ratio, Total Debt to Total Equity while the Gross Profit Margin, Return On Investment, Cash Ratio, Total Debt to Total Assets Total Assets Turn Over decreased. And internal business process perspective that has a small percentage attainment equal to the financial perspective. This is due to PT PLN (Persero) is not maximized in implementing business process perspective that basically this perspective leads to the innovation process, operation and after-sales service. Employee satisfaction assessment undertaken to achieve the objectives of the company are included in the category are satisfied. By always pay attention to employee satisfaction, PT PLN (Persero) is expected to improve morale and quality of employees, but the salary indicators get the lowest score this is because respondents who have high levels of needs and the cost of living is high enough so that most employees feel pretty with income less which is given. But overall measurement of performance through the Balanced Scorecard is done to increase the job satisfaction of employees at PT PLN (Persero) included in the category of good and satisfied. With the implementation of the Balanced Scorecard as an alternative to the measurement of the performance of PT PLN (Persero) can improve employee satisfaction, employee satisfaction with the fulfillment of eating will improve morale and quality of employee performance at PT PLN (Persero) Distribution West Java and Banten.

**Keywords:** *Balanced Scorecard, job satisfaction.*

## ABSTRAK

Persaingan yang berat memaksa perusahaan untuk menjadi lebih baik, lebih responsif dan lebih cerdas, dengan terus meningkatkan kualitas kinerja para karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Balanced Scorecard sebagai alternatif dalam pengukuran kinerja pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, dan menganalisis Balanced Scorecard sebagai alternatif dalam pengukuran kinerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu dengan dokumentasi, wawancara dan kuesioner.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, secara umum kinerja perusahaan dengan menerapkan Balanced Scorecard pada PT PLN (Persero) termasuk kategori baik. Dengan memperhatikan setiap aspek dalam Balanced Scorecard PT PLN (Persero) dapat mengetahui kondisi perusahaan secara keseluruhan. Dari dua periode yang diteliti dari perspektif keuangan kinerja PT PLN (Persero) dengan menggunakan Balanced Scorecard mengalami peningkatan pada *Current Ratio*, *Quick Ratio*, *Total Debt to Total Equity* sedangkan pada *Gross Profit Margin*, *Return On Investment*, *Cash Ratio*, *Total Debt to Total Assets*, *Total Assets Turn Over* mengalami penurunan. Dan perspektif proses bisnis internal yang memiliki persentase pencapaian sama dengan perspektif keuangan. Hal ini dikarenakan PT PLN (Persero) belum maksimal dalam menerapkan perspektif proses bisnis internal yang pada dasarnya perspektif ini mengarah pada proses inovasi, operasi dan layanan purna jual. Penilaian kepuasan kerja karyawan yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan termasuk dalam kategori puas. Dengan selalu memperhatikan kepuasan kerja karyawan maka PT PLN (Persero) diharapkan dapat meningkatkan semangat dan kualitas karyawan, namun pada indikator gaji mendapat skor terendah, hal ini dikarenakan tanggapan responden yang memiliki tingkat kebutuhan dan biaya hidup yang cukup tinggi sehingga sebagian karyawan kurang merasa cukup dengan penghasilan yang diberikan. Namun secara keseluruhan pengukuran kinerja melalui *Balance Scorecard* yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Persero) termasuk dalam kategori baik dan puas. Dengan diterapkannya Balanced Scorecard sebagai alternatif dalam pengukuran kinerja PT PLN (Persero) dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dengan terpenuhinya kepuasan kerja karyawan maka akan meningkat semangat dan kualitas kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Kata kunci: Balanced Scorecard, kepuasan kerja.

***Lembar Persembahan***

***“..... niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat, dan Allah Maha Mengetahui apa-apa yang kamu kerjakan”.***

***(QS.Al-Mujadallah (58):11)***

***Kupersembahkan skripsi ini  
untuk Ayah dan Bunda tercinta***