

ANALISIS BALANCED SCORECARD PADA KINERJA PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA UNIT LAYANAN PELANGGAN SLEMAN

Berlian Putri Isnain, Erna Hidayah

Universitas Islam Indonesia

E-mail: 21312309@students.uui.ac.id, Erna.hidayah@uui.ac.id**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sleman dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner pegawai. Pengukuran kinerja dilakukan berdasarkan empat perspektif Balanced Scorecard, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan PLN ULP Sleman tergolong efektif dan efisien, tingkat kepuasan pelanggan relatif tinggi meskipun masih terdapat keluhan teknis, proses bisnis internal didukung oleh digitalisasi layanan yang meningkatkan efisiensi operasional, serta pembelajaran dan pertumbuhan pegawai berjalan baik melalui pelatihan dan budaya kerja AKHLAK. Secara keseluruhan, Balanced Scorecard mampu memberikan gambaran kinerja yang komprehensif dan menjadi dasar perbaikan strategi di masa mendatang.

Kata kunci: Balanced Scorecard, kinerja perusahaan, PLN ULP Sleman.

Article history

Received : Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Copyright : author**Publish by : musytari**

This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja organisasi tidak lagi hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga mencakup aspek non-keuangan seperti kepuasan pelanggan, efektivitas proses internal, serta pengembangan sumber daya manusia. Balanced Scorecard merupakan salah satu metode pengukuran kinerja yang mampu mengintegrasikan aspek keuangan dan non-keuangan secara seimbang.

Sebagai penyedia layanan listrik nasional, PT PLN (Persero) memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan energi masyarakat. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sleman sebagai unit yang berhubungan langsung dengan pelanggan dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kinerja yang komprehensif guna memastikan bahwa strategi dan operasional telah berjalan selaras dengan tujuan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PLN ULP Sleman menggunakan pendekatan Balanced Scorecard sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kinerja organisasi.

TINJAUAN LITERATUR

Balanced Scorecard dikembangkan oleh Kaplan dan Norton sebagai alat manajemen strategis yang menerjemahkan visi dan strategi organisasi ke dalam tujuan serta ukuran kinerja melalui empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan ini memungkinkan organisasi mengevaluasi kinerja secara menyeluruh dan berkelanjutan.

METODA PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara selama kegiatan magang di PLN ULP Sleman, serta dokumentasi perusahaan dan kuesioner pegawai. Data yang terkumpul dianalisis dengan mengelompokkan temuan berdasarkan empat perspektif Balanced Scorecard untuk memperoleh gambaran kinerja yang komprehensif.

HASIL DAN DISKUSI

Analisis kinerja PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sleman dilakukan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard yang mencakup empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran kinerja yang komprehensif dan seimbang antara aspek finansial dan non-finansial.

1. Perspektif Keuangan

Hasil analisis menunjukkan bahwa PLN ULP Sleman mampu mengelola anggaran secara ekonomis dan efisien. Realisasi anggaran sesuai dengan perencanaan, sementara pendapatan dan penjualan tenaga listrik mampu

melampaui target yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan pengendalian biaya dan kinerja keuangan yang baik.

2. Perspektif Pelanggan

Dari perspektif pelanggan, tingkat kepuasan berada pada kategori baik. Pemanfaatan layanan digital seperti PLN Mobile dan call center meningkatkan kemudahan akses dan kecepatan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat keluhan terkait gangguan listrik dan keterlambatan layanan yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan keandalan pelayanan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Proses bisnis internal didukung oleh penerapan digitalisasi dan integrasi sistem informasi yang meningkatkan efisiensi dan akurasi kerja. Koordinasi antar unit serta pemanfaatan aplikasi lapangan membantu percepatan penanganan gangguan dan pelayanan pelanggan. Meski demikian, penguatan integrasi sistem masih perlu ditingkatkan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa pegawai PLN ULP Sleman memiliki kompetensi yang baik dan didukung oleh program pelatihan berkelanjutan. Penerapan budaya kerja AKHLAK serta lingkungan kerja yang kolaboratif mendorong motivasi, loyalitas, dan produktivitas pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis Balanced Scorecard, kinerja PLN ULP Sleman secara keseluruhan berada pada kategori baik. Kinerja keuangan efektif dan efisien, kepuasan pelanggan relatif tinggi, proses bisnis internal semakin optimal melalui digitalisasi, serta pembelajaran dan pertumbuhan pegawai didukung dengan baik. Pendekatan Balanced Scorecard terbukti mampu memberikan gambaran kinerja yang komprehensif dan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi serta perumusan strategi peningkatan kinerja di masa mendatang.

REFERENSI

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance*. Harvard Business Review.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.

Mulyadi. (2001). *Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

PT PLN (Persero). (2024). *Profil dan Laporan Perusahaan*.