

ABSTRAK

Nama : Raihan Rahmadani Harahap
Program Studi : Akuntansi
Judul : Pengaruh Penerapan Perspektif Keuangan, Persepektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (*Balanced Scorecard*) Terhadap Kinerja Manajemen Pada PT. PLN (Persero) ULP Padangsidempuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (*balanced scorecard*) terhadap kinerja manajemen pada PT. PLN (Persero) ULP Padangsidempuan. Kinerja manajemen dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang terdiri dari kinerja yang berorientasi pada *output*, kinerja yang berorientasi pada proses, dan kinerja yang berorientasi pada *input*. Kemudian perspektif keuangan diukur menggunakan indikator yang terdiri dari perkembangan, bertahan, dan panen. Sementara itu, perspektif pelanggan diukur dengan indikator yang terdiri dari kepuasan pelanggan, *customer relationship*, dan kecepatan layanan. Selanjutnya, perspektif proses bisnis internal diukur menggunakan indikator yang terdiri dari inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual. Serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur menggunakan indikator yang terdiri dari kemampuan pekerja atau karyawan, kemampuan sistem informasi, dan motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan individu perusahaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 35 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji instrumen data, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan, perspektif pelanggan, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh terhadap kinerja manajemen pada PT. PLN (Persero) ULP Padangsidempuan. Sedangkan perspektif proses bisnis internal tidak berpengaruh terhadap kinerja manajemen pada PT. PLN (Persero) ULP Padangsidempuan.

Kata Kunci : Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, dan Kinerja Manajemen

ABSTRACT

Name : Raihan Rahmadani Harahap
Study Program : Accounting
Title : *The Effect of the Application of Financial Perspectives, Customer Perspectives, Internal Business Process Perspectives, and Growth and Learning Perspectives (Balanced Scorecard) on Management Performance at PT PLN (Persero) ULP Padangsidempuan.*

This study aims to determine how the application of the financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and growth and learning perspective (balanced scorecard) affects management performance at PT PLN (Persero) ULP Padangsidempuan. Management performance in this study is measured using indicators consisting of output-oriented performance, process-oriented performance, and input-oriented performance. Then the financial perspective is measured using indicators consisting of development, survival, and harvest. Meanwhile, the customer perspective is measured by indicators consisting of customer satisfaction, customer relationship, and service speed. Furthermore, the internal business process perspective is measured using indicators consisting of innovation, operating processes, and after-sales service. And the growth and learning perspective is measured using indicators consisting of worker or employee capabilities, information system capabilities, and motivation, empowerment, and alignment of company individuals. The data used in this study are primary data obtained by distributing questionnaires to 35 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis consisting of data instrument testing, classical assumption testing, and hypothesis testing using the help of SPSS software version 26. The results showed that the financial perspective, customer perspective, and growth and learning perspective had an effect on management performance at PT PLN (Persero) ULP Padangsidempuan. While the internal business process perspective has no effect on management performance at PT. PLN (Persero) ULP Padangsidempuan.

Keywords : *Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Growth and Learning Perspective, and Management Performance*