

ABSTRAK

Muslimin, Fiqi Dwipatria. 2020. Skripsi. **Analisis Balanced Scorecard (BSC) Sebagai Sarana Manajemen Strategi Guna Mengukur Kinerja PDAM Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui hasil kinerja PDAM Kota Probolinggo dengan menggunakan metode Analisis *Balanced Scorecard* (BSc).

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, variabel yang digunakan adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis/internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan dinilai kurang baik karena nilai *ROE* masih dibawah standart. Pada perspektif pelanggan, akuisisi pelanggan dinilai belum maksimal, sedangkan retensi pelanggan dinilai sudah baik untuk mempertahankan jumlah pelanggan. Pada perspektif Bisnis Internal dinilai baik, karena hasil *MERR* yang diperoleh baik, tidak ada karyawan yang melakukan kesalahan. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilihat dari retensi karyawan PDAM mampu mempertahankan karyawannya, dan untuk absensinya dinilai baik karena karyawannya jarang sekali untuk absen apabila tidak berkepentingan. Hasil pengukuran kinerja dari keempat perspektif *Balance Scorecard* dinilai cukup baik.

Kata Kunci : *Balance Scorecard*, Sarana Manajemen Strategi, Pengukuran Kinerja Perusahaan.

ABSTRACT

Muslimin, Fiqi Dwipatria.2020. *Thesis. The Analysis of Balanced Scorecard asa Strategy Management Tools to Measure The Performance of PDAM Probolinggo.* Management Studies Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

The research was conducted at PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Probolinggo city with the aim to know the result of company performance analysis by using Balanced scorecard (BSC) method.

The type of research is descriptive, and the variables using financial perspective, customer perspective, business / internal perspective, learning and growth perspective.

The result shows that financial perspective considered not good caused of ROE value is below the standard. From a customer perspective, customer aquisition value was not maximized, while customer retention is considered to be good for maintain the numbers of customers. On the internal business perspective can be considered good caused the MERR results obtained well, no employee made a mistake. In the perspective of learning and growth seen from the retention of employees PDAM able to retain employee. For the absence are good enough, because the employees are rarely to absent if not concerned. The performance measurments results from the four Balanced Scorecard are considered good enough.

Keywords : *Balanced Scorecard, Tools of Strategic Management, Company Performance Measurement.*

