

ABSTRAK

Cahyanty, Ratih Nur. 2018. Skripsi. **Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* (BSC) Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) 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 analisis kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* (BSC).

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, 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* dan *ROA* 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, untuk pelatihan karyawan dinilai baik karena karyawannya banyak yang mengikuti pelatihan, 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 : Pengukuran Kinerja Perusahaan, *Balance Scorecard*.

ABSTRACT

Cahyanty, Ratih Nur. 2018. Thesis. **Analysis of Company Performance Measurement Using Balance Scorecard Method (BSC) at PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Probolinggo Municipality.** 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 Balance Scorecard (BSC) method.

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

The results showed that the financial perspective considered less good because the value of ROE and ROA is still below standard. From a customer perspective, customer acquisition is rated maximum, while customer retention is considered to be good for maintaining the number of customers. On the Internal Business perspective is considered good, because 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 employees, for employee training is considered good because many employees who attend training, and for the absence of good judgment because its employees rarely to absent if not concerned. The performance measurement results from the four Balance Scorecard perspectives are considered good enough.

Keywords: Company Performance Measurement, Balance Scorecard