

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kinerja perusahaan pada PDAM Kabupaten Bondowoso sesuai dengan metode *balanced scorecard*, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Metode analisis menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini mencakup laporan keuangan PDAM Kabupaten Bondowoso pada tahun 2020, 2021 dan 2022, serta karyawan dan pelanggan PDAM Kabupaten Bondowoso. Teknik pengambilan sampel karyawan yang digunakan adalah sampel jenuh atau metode sensus yang menghasilkan sampel sebanyak 151 karyawan, dan penentuan sampel pada pelanggan menggunakan rumus slovin, yang menghasilkan sampel sebanyak 100 responden pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dari perspektif keuangan kurang baik karena proses penganggaran yang belum tepat pada tahun 2020, 2021, dan 2022. Namun, kinerja dari perspektif pelanggan cukup baik, kinerja dari perspektif proses bisnis internal kurang baik, dan kinerja dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan baik. Karena tingkat pelanggan baru dapat meningkatkan pendapatan perusahaan, PDAM Kabupaten Bondowoso harus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja Perusahaan, *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the level of company performance at PDAM Bondowoso Regency according to the balanced scorecard method, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. The analysis method uses quantitative descriptive with data collection techniques through interviews, documentation, and questionnaires. The population in this study includes the financial statements of PDAM Bondowoso Regency in 2020, 2021, and 2022, as well as employees and customers of PDAM Bondowoso Regency. The employee sampling technique used was a saturated sample or census method that produced a sample of 151 employees, and the determination of samples on customers using the slovin formula, which produced a sample of 100 customer respondents. The results of the study show that the performance from a financial perspective is not good due to the improper budgeting process in 2020, 2021, and 2022. However, performance from the customer's perspective is quite good, performance from the perspective of internal business processes is not good, and performance from the perspective of learning and growth is good. Because the level of new customers can increase the company's revenue, PDAM Bondowoso Regency must improve its services to customers.

Keywords: Company Performance Measurement, Balanced Scorecard