ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat seperti saat ini, perusahaan membutuhkan metode pengukuran kinerja yang dapat menilai kinerja perusahaan secara menyeluruh. Alat pengukur kinerja tersebut adalah *Balance Scorecard*, yang dapat mengkombinasikan kinerja keuangan dan non keuangan. *Balance Scorecard* mengukur kinerja menggunakan 4 perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data keuangan tahun 2011 dan 2012, kuesioner pada karyawan, dan kuesioner pada pelanggan PDAM Kabupaten Batang. Populasi penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan PDAM Kabupaten Batang, dengan sampel yang diambil masing-masing berjumlah 30 responden untuk karyawan dan 300 responden untuk pelanggan. Kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Perspektif yang digunakan dari penelitian ini terdiri dari Perspektif Keuangan dengan indikator rasio likuiditas, rasio rentabilitas dan rasio solvabilitas. Selanjutnya Perspektif Pelanggan dengan indikator tingkat kepuasan pelanggan, pertumbuhan pelanggan, pangsa pasar, kualitas air, konsumsi air rata-rata pelanggan, penyelesaian keluhan pelanggan. Kemudian Perspektif Bisnis Internal dengan indikator tingkat efisiensi produksi, tingkat kehilangan air, kalibrasi meteran, jam operasi, pelayanan air sambungan pelanggan. Dan yang terakhir, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran dengan indikator tingkat kepuasan karyawan, diklat karyawan, biaya pelatihan terhadap biaya pegawai dan tingkat rasio karyawan terhadap pelanggan.

Dari hasil penelitian menggunakan konsep *Balance Scorecard*, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Batang secara keseluruhan dikategorikan sehat. Pada perspektif keuangan dengan indikator rasio likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Untuk perspektif pelanggan, sudah menunjukkan kinerja yang baik dengan nilai 3,73. Pada perspektif bisnis internal perusahaan telah melakukan pelayanan yang baik. Dan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dihasilkan tingkat kepuasan karyawan yang memuaskan yaitu sebesar 3,79. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan *Balance Scorecard*, dapat memberikan evaluasi kinerja pada PDAM Kabupaten Batang agar tetap berdiri dan lebih baik pada periode berikutnya.

Kata Kunci : *Balance Scorecard*, Pengukuran Kinerja, PDAM Kabupaten Batang