

ABSTRAK

Kinerja keuangan masih menjadi fokus pengukuran kinerja PDAM yang dilakukan oleh akuntan publik maupun oleh BPKP yang selalu menghasilkan penilaian kinerja yang cukup baik. Fenomena tersebut mengarahkan penelitian ini untuk mengetahui dampak perspektif BSC terhadap perilaku kerja manajer PDAM Provinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian ini mengembangkan sebuah model penelitian dengan melibatkan enam variabel penelitian, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perilaku kerja manajer dan kinerja perusahaan. Pengukuran variabel tersebut dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang dijawab oleh responden penelitian manajer PDAM di Jawa Tengah. Hasil pengukuran tersebut menjadi basis data dalam analisis data yang dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM).

Hasil analisis data dengan SEM menunjukkan bahwa perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran terbukti secara statistik berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku kerja manajer. Sedangkan kinerja perusahaan secara statistik dapat dijelaskan oleh perilaku kerja manajer, perspektif keuangan dan proses bisnis internal.

Kata Kunci: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran terbukti, perilaku kerja manajer, kinerja perusahaan