

ABSTRAKSI

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Bandung merupakan salah satu perusahaan yang berada dalam pengawasan pemerintah kota Bandung yang bergerak di bidang pelayanan air bersih dan air kotor. Unit bisnis PDAM kota Bandung lebih difokuskan pada nilai sosial dalam hal pelayanan sesuai dengan tujuan serta fungsi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah. Dalam usaha melakukan perbaikan terhadap kinerja perusahaan, PDAM kota Bandung perlu melakukan pengukuran terhadap kinerja perusahaan. Dimana saat ini PDAM kota Bandung telah melakukan pengukuran dengan menggunakan metode evaluasi yang mengacu pada KepMendagri no 47 tahun 1999 mengenai Pedoman Penilaian Kinerja PDAM. Pengukuran dengan metode tersebut tidak secara menyeluruh menilai aspek yang ada pada perusahaan sehingga pengukuran yang dilakukan kurang terintegrasi pada aspek yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Oleh karena itu, dalam penelitian kali ini dilakukan pengukuran kinerja pada PDAM kota Bandung dengan menggunakan metode yang dapat mengintegrasikan seluruh aspek yang terkait dalam perusahaan yaitu metode *balanced scorecard*. Metode ini mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan sehingga dapat diperoleh pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif dan terintegrasi. Proses pengukuran kinerja PDAM kota Bandung diawali dengan penjabaran visi, misi dan strategi perusahaan kedalam tujuan strategis, *critical success factor* serta tolok ukur keberhasilan perusahaan. Proses selanjutnya yaitu pembobotan menggunakan bantuan metode *analytical hierarchy process* (AHP) kemudian proses terakhir yaitu pengukuran kinerja PDAM kota Bandung.

Evaluasi kinerja PDAM kota Bandung menghasilkan 18 buah tolok ukur keberhasilan yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Besarnya pengaruh tolok ukur keberhasilan perusahaan bergantung pada besarnya bobot tolok ukur tersebut. Tolok ukur keberhasilan tiap perspektif serta bobotnya adalah sebagai berikut :

- Ø **Perspektif Pelanggan (38.74%)** : Indeks kepuasan pelanggan (50.54%), prosentase penurunan pengaduan (26.82%), prosentase penambahan pelanggan baru (14.45%) serta prosentase subsidi yang diberikan kepada masyarakat kurang mampu (8.19%).
- Ø **Perspektif Proses Bisnis Internal (28.84%)** : Durasi pengaliran rata-rata per hari (36.50%), prosentase kapasitas produksi terhadap kapasitas terpasang (28.24%), prosentase air yang hilang (14.90%), debit produksi air bersih (10.91%) serta prosentase cakupan pelayanan (9.75%).
- Ø **Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (20.20%)** : Jumlah pelatihan per tahun (37.70%), indeks kepu
- Ø uasan karyawan (34.49%), rasio kompetensi karyawan teknis dan non-teknis (21.53%) serta prosentase kemampuan karyawan menangani pengaduan (9.75%).
- Ø **Perspektif Keuangan (12.22%)** : Rasio biaya operasi terhadap pendapatan operasi (40.76%), rasio pendapatan terhadap karyawan (26.11%), rasio laba terhadap penjualan (12.26%), rasio aktiva terhadap penjualan (11.42%) serta rasio hutang jangka panjang terhadap ekuitas (9.46%).

Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap perspektif. Dimana nilai kinerja PDAM kota Bandung secara keseluruhan yang dihitung menggunakan metode *balanced scorecard* untuk tahun 2007 yaitu 4.0965 dengan kategori penilaian **Baik**.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja Perusahaan, *Balanced Scorecard*, *Analytical Hierarchy Process* (AHP)