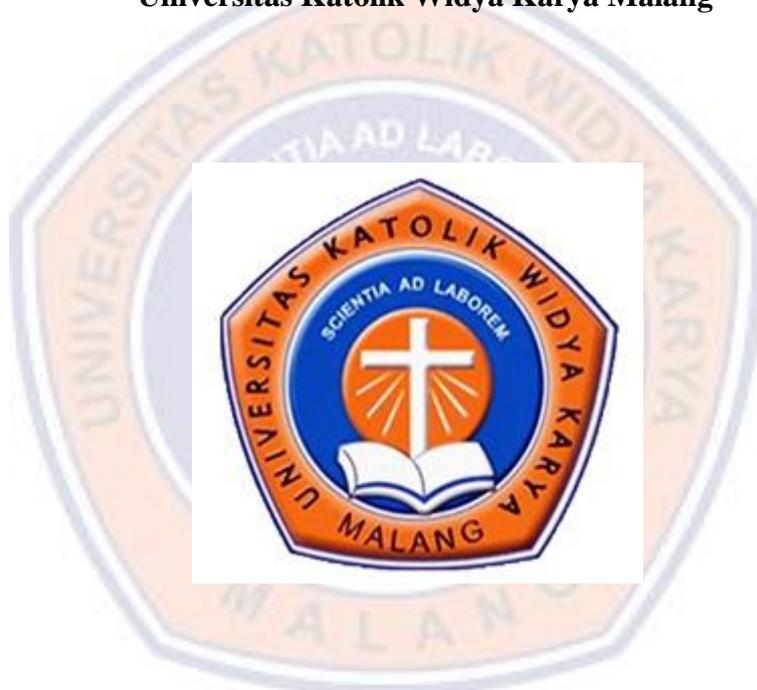


**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN
KINERJA PERUSAHAAN
(Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:
WIENA HENDRAWAN
NIM 201512051**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
2019**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Wiena Hendrawan
NIM : 201512051
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul : *Analisis Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Blitar

Malang, 11 Juni 2019

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I



Dra. Silvia Indrarini, MM, Ak
NIDN: 0724076602

Pembimbing II



Dr. Dra. M.A.F Suprapti, M.M
NIDN: 0706016401

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Dra. M.A.F Suprapti, M.M
NIDN: 0706016401



Ketua Jurusan Akuntansi


Galuh Budi Astuti, SE., MM
NIDN: 0726018502

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan
(Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Blitar)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wiena Hendrawan

NIM : 201512051

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 17 Juni 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi



Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dr. Dra. M. A. F. Suprapti., MM

NIDN: 0706016401

DEWAN PENGUJI

1. Dr. Dra Lis Lestari S., MSi
NIDN: 0709126102
2. Dra. Silvia Indrarini, MM, Ak
NIDN: 0724076602
3. Dr. Dra. M.A.F Suprapti, M.M
NIDN: 0706016401

TANDA TANGAN

Lestari

Silvia

Suprapti



PEMERINTAH KOTA BLITAR
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BLITAR

Jalan Anjasmoro No. 53 Blitar Telp./Fax (0342) 804063
email : bakesbangpol-pb@blitarkota.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/54 /410.204/2019

UNTUK MELAKUKAN PENELITIAN/SURVEY/RESEARCH

Memperhatikan : Surat Dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang Tanggal 8 Pebruari 2019 Nomor : 036/FE/Q/II/2019 Perihal Permohonan Rekomendasi Penelitian/Survei/Research/PKL
Dengan ini menyatakan tidak keberatan Penelitian /Survey/Research /PKL dilakukan oleh :

Nama : **WIENA HENDRAWAN**
Nim : 201512051
Prodi/Fakultas : Akuntansi
Alamat : Jl.Veteran No.06 Rt/Rw 001/009 Desa/Kel.Demangan Kec. Bangkalan Kab. Bangkalan
Tempat Pelaksanaan : PDAM Kota Blitar
Judul : " **Analisis Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar) . "**
Waktu Pelaksanaan : 18 Pebruari s/d 18 Mei 2019

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati segala ketentuan yang berlaku ditempat Penelitian / Survey / Research.
2. Dalam setiap melakukan kegiatan selalu menggunakan identitas yang berlaku.
3. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas.
4. Setelah selesai melakukan kegiatan dimaksud, diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah (Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar) mengenai hasil pelaksanaan kegiatan dimaksud.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Blitar , 14 Pebruari 2019

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK
DAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KOTA BLITAR



Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Direktur PDAM Kota Blitar
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang
3. Yang Bersangkutan.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Blitar), merupakan karya asli dari:

Nama : Wiena Hendrawan
NIM : 201512051
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 19 Juni 2019



(Wiena Hendrawan)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Dra. Silvia Indrarini, MM, Ak

NIDN: 0724076602

Pembimbing II

Dr. Dra. M.A.F Suprapti, M.M

NIDN: 0706016401

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M
NIDN: 0706016401

Ketua Jurusan Akuntansi

Galuh Budi Astuti, SE.,MM
NIDN: 0726018502

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkatnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terima kasih saya ucapkan kepada orang-orang yang telah membantu dan menyemangati saya

1. Orang tua dan tunangan saya yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing I dan II yang telah mendukung dan membantu saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Direktur, Kepala bagian, dan staff beserta seluruh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan pengambilan data.
4. Teman-teman Akuntansi angkatan 2015 yang telah bersama-sama berjuang dan saling memberi dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Wiena Hendrawan

NIM : 201512051

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Tempat, tanggal lahir : Pamekasan, 02 Nopember 1996

Alamat : Jl. Veteran No 06 Bangkalan

Nama orang tua (ayah) : Wiempie Hendrawan
(ibu) : Erlina Purnamasari Lesmana

Riwayat Pendidikan : SDK Maria Fatima Bangkalan Tahun 2002-2008
: SMPK Santo Yusuf Bangkalan Tahun 2008-2011
: SMA Negeri 2 Bangkalan Tahun 2011-2014
: Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Katolik
Widya Karya Malang Fakultas Ekonomi Jurusan
Akuntansi Tahun 2015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan kasih dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar)”.

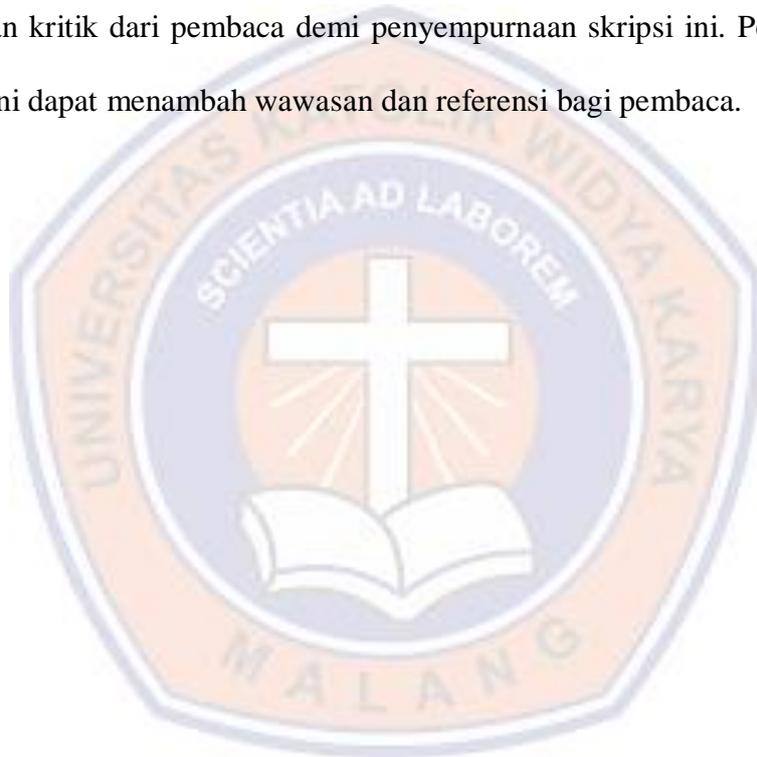
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Jurusan Akuntansi pada Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Silvia Indrarini, MM, Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah sangat sabar meluangkan waktunya dalam membimbing, memberi masukan, saran dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Dra. M.A.F Suprapti, M.M selaku Dosen Pembimbing II dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah banyak meluangkan waktunya dalam mengarahkan penulis serta memberi masukan, saran dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Galuh Budi Astuti, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Karya Malang.
4. Bapak/Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan di kampus Universitas Katolik Widya Karya Malang

5. Direktur, Kepala Bagian dan Karyawan PDAM Kota Blitar yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan memberikan data-data yang digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Untuk itu penulis meengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan referensi bagi pembaca.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Teori	9
C. Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Ruang Lingkup Penelitian	30
C. Lokasi Penelitian	30
D. Sumber data	31
E. Jenis Data	31
F. Defnisi Operasional Variabel	31
G. Metode Pengumpulan Data	35
H. Teknik Analisis Data	37
BAB IV PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Perusahaan	40
B. Penyajian Data Penelitian	51

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

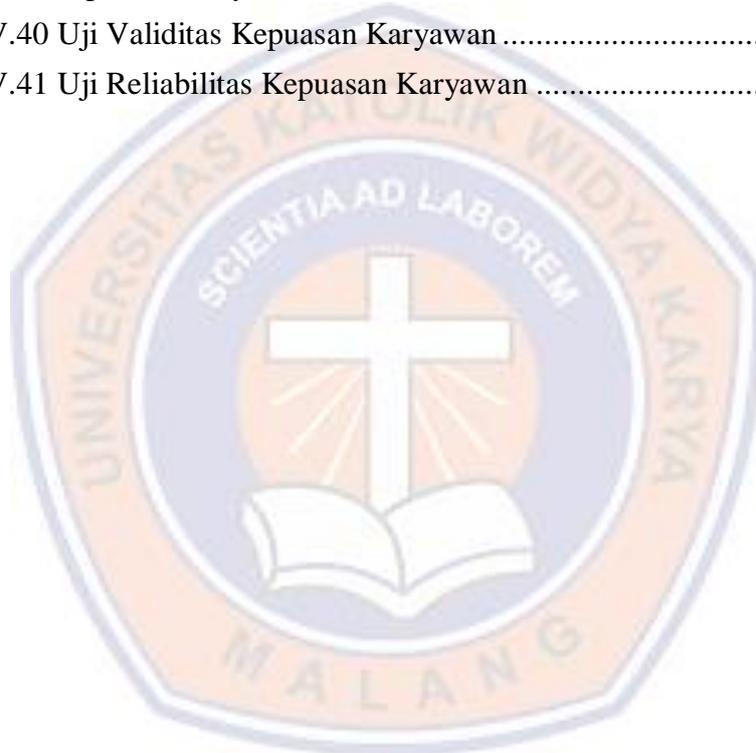
C. Analisa dan Interpretasi Data Penelitian	57
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	97
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	



DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Kriteria Penentuan Kategori.....	24
Tabel II.2 Kriteria Penentuan Kategori.....	27
Tabel III.1 Nilai Skor Skala Likert	37
Tabel IV.1 Pembagian Jam Kerja Karyawan	50
Tabel IV.2 Data Jumlah Karyawan.....	51
Tabel IV.3 Jumlah karyawan berdasarkan jenjang pendidikan.....	51
Tabel IV.4 Data Aktiva Lancar	52
Tabel IV.5 Data Total Aktiva.....	52
Tabel IV.6 Data Utang Lancar	52
Tabel IV.7 Data Total Utang.....	53
Tabel IV.8 Data Laba(Rugi) Bersih Setelah Pajak	53
Tabel IV.9 Data Penjualan Air	53
Tabel IV.10 Data Perkembangan Jumlah Pelanggan.....	54
Tabel IV.11 Data Produksi Air Tahun 2013-2015	54
Tabel IV.12 Data Produksi Air Tahun 2016-2017 (dalam m3).....	54
Tabel IV.13 Data Waktu Distribusi Air Ke Pelanggan.....	55
Tabel IV.14 Data Jumlah Pelanggan yang Dilayani Dengan Tekanan >0,7bar	55
Tabel IV.15 Data Jumlah Air yang Diganti.....	55
Tabel IV.16 Data Jumlah Karyawan Keluar	55
Tabel IV.17 Data Jumlah Pengaduan Pelanggan.....	56
Tabel IV.18 Data Jumlah Pengaduan yang Selesai Ditangani	56
Tabel IV.19 Data Jumlah karyawan	56
Tabel IV.20 <i>Current Ratio</i> (CR).....	58
Tabel IV.21 <i>Debt To Asset Ratio</i>	60
Tabel IV.22 <i>Return On Investment</i> (ROI)	61
Tabel IV.23 <i>Total Asset Turn Over</i> (TATO).....	63
Tabel IV.24 Tingkat Pemerolehan Pelanggan (<i>CA</i>)	64
Tabel IV.25 Tingkat Retensi Pelanggan (<i>CR</i>).....	66
Tabel IV.26 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	68
Tabel IV.27 Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel IV.28 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel IV.29 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	73
Tabel IV.30 Tingkat Efisiensi Produksi.....	74

Tabel IV.31 Tingkat Kehilangan Air	76
Tabel IV.32 Jam Operasi Pelayanan.....	77
Tabel IV.33 Tekanan Air Sambungan Pelanggan	79
Tabel IV.34 Penggantian Meter Air Pelanggan	81
Tabel IV.35 Tingkat Penyelesaian Aduan.....	83
Tabel IV.36 Retensi Karyawan	84
Tabel IV.37 Produktivitas Karyawan	86
Tabel IV.38 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Karyawan	88
Tabel IV.39 Kepuasan Karyawan.....	90
Tabel IV.40 Uji Validitas Kepuasan Karyawan	91
Tabel IV.41 Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan	92

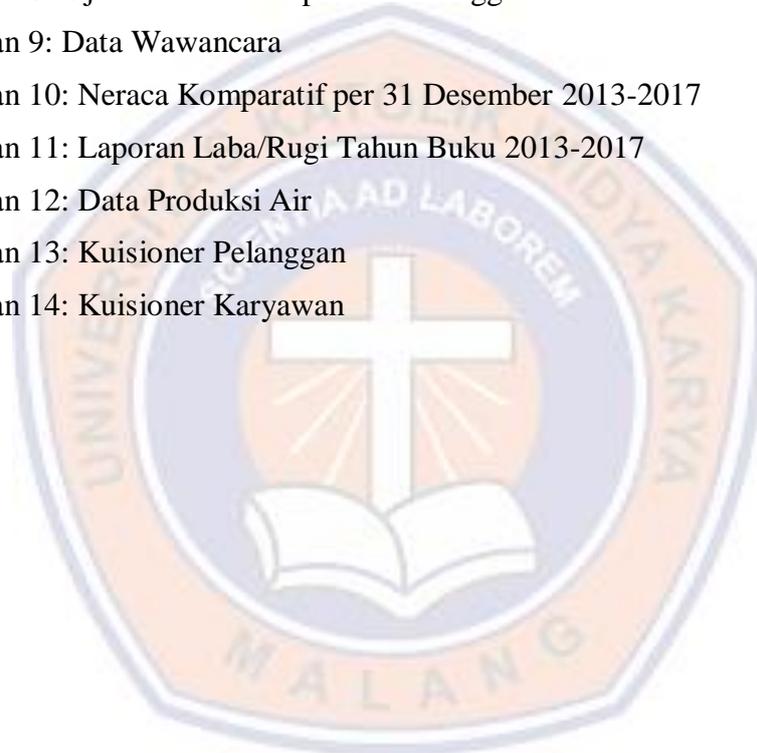


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	28
Gambar 2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja	42
Gambar 3. Grafik <i>Current Ratio</i> (CR)	58
Gambar 4. Grafik <i>Debt To Asset Ratio</i>	60
Gambar 5. Grafik <i>Return On Investment</i> (ROI)	62
Gambar 6. Grafik <i>Total Asset Turn Over</i> (TATO)	63
Gambar 7. Grafik Tingkat Pemerolehan Pelanggan	65
Gambar 8. Grafik Tingkat Retensi Pelanggan	66
Gambar 9. Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan	71
Gambar 10. Grafik Tingkat Efisiensi Produksi	74
Gambar 11. Grafik Tingkat Kehilangan Air	76
Gambar 12. Grafik Jam Operasi Pelayanan	78
Gambar 13. Grafik Tekanan Air Sambungan Pelanggan	79
Gambar 14. Grafik Perantian Meter Air Pelanggan	81
Gambar 15. Grafik Tingkat Penyelesaian Aduan Pelanggan	83
Gambar 16. Grafik Tingkat Retensi Karyawan	85
Gambar 17. Grafik Tingkat Produktivitas Karyawan	86
Gambar 18. Grafik Tingkat Kepuasan Karyawan	90

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Data Kuisisioner Karyawan
- Lampiran 2: Frekuensi Tabel Instrumen Karyawan
- Lampiran 3: Uji validitas Kepuasan Karyawan
- Lampiran 4: Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan
- Lampiran 5: Data Kuisisioner Pelanggan
- Lampiran 6: Frekuensi Tabel Instrumen Pelanggan
- Lampiran 7: Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 8: Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9: Data Wawancara
- Lampiran 10: Neraca Komparatif per 31 Desember 2013-2017
- Lampiran 11: Laporan Laba/Rugi Tahun Buku 2013-2017
- Lampiran 12: Data Produksi Air
- Lampiran 13: Kuisisioner Pelanggan
- Lampiran 14: Kuisisioner Karyawan



**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN
KINERJA PERUSAHAAN
(Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar periode 2013-2017. Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah studi pustaka dan studi lapangan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Permasalahan yang terjadi pada PDAM Kota Blitar bahwa perusahaan belum sepenuhnya menerapkan konsep *balanced scorecard (BSC)* dalam penilaian kinerja. Hal ini di buktikan dengan PDAM Kota Blitar sering kali mengalami kerugian dari tahun ke tahun. PDAM Kota Blitar juga belum secara maksimal meningkatkan produktivitas pemanfaatan instalasi produksi, serta mengoptimalkan pipa jaringan distribusi. Akibatnya perusahaan mengalami kesulitan dalam menilai kinerjanya dan kurang dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Hasil analisis dengan menggunakan metode *balanced scorecard* untuk penilaian kinerja diperoleh hasil cukup baik, yang dapat dilihat dari perspektif bisnis internal, perspektif pelanggan, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Ditinjau dari perspektif keuangan menunjukkan kondisi kurang baik, karena meskipun hasil pengukuran rasio berada di bawah standar teoritis, namun selama dua tahun terakhir 2016-2017 perspektif ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Kata Kunci: Kinerja, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), *Balanced Scorecard (BSC)*

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan salah satu sumber daya nasional dan merupakan kebutuhan pokok masyarakat terutama kebutuhan akan air minum. Air minum tersebut haruslah bersih dan memenuhi standar-standar tertentu, seperti kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Dalam mewujudkan pengembangan air bersih, pemerintah membentuk badan usaha yang dikenal dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Untuk pengelolaannya PDAM diserahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II pada masing-masing daerah. Salah satunya PDAM Kota Blitar, saat ini PDAM Kota Blitar tidak hanya berfokus pada pelayanan terhadap masyarakat. Diharapkan pula PDAM Kota Blitar dapat memberi kontribusi yang baik sebagai penunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan kerja dan mendapat laba sebagai sumber pembiayaan daerah. PDAM Kota Blitar juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima, serta mewujudkan sasaran kerja yang ditentukan oleh manajemen. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dibutuhkan alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat mengetahui sejauh mana strategi dan sasaran suatu perusahaan dapat tercapai.

Selama ini pengukuran kinerja hanya dilakukan secara tradisional dan hanya berfokus pada anggaran (*budgets*), sehingga dilaksanakannya strategi perusahaan sangat tergantung pada anggaran yang tersedia. Pengukuran kinerja hanya dari sisi keuangan saja tidak cukup untuk menilai kinerja PDAM, karena perusahaan pengukuran kinerja perusahaan yang terfokus pada

keuangan sehingga sering kali mengabaikan kinerja non keuangan seperti kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Saat ini pengukuran kinerja tidak hanya dilihat dari sisi keuangan saja tetapi juga dari sisi non keuangan agar lebih efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan bisnis, atau digunakan sebagai strategi dalam pencapaian keseimbangan tujuan perusahaan jangka pendek maupun jangka panjang. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja PDAM baik dari sisi keuangan maupun dari sisi non keuangan adalah menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

“*Balanced scorecard* (BSC) merupakan suatu alat manajemen kinerja yang dapat membantu organisasi untuk menerjemahkan visi dan strategi ke dalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial dan non finansial yang semuanya sangat terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat” (Luis, 2007:7). *Balanced scorecard* memiliki keunggulan dalam menjadikan sistem manajemen strategi, berbeda dengan sistem manajemen tradisional. BSC memiliki karakteristik yang terukur dan seimbang yang tidak dimiliki oleh sistem manajemen tradisional. Kelebihan dalam sistem manajemen strategi ini memotivasi perusahaan untuk bertindak lebih baik secara strategi dalam mewujudkan keberhasilan visi-misi perusahaan dimasa depan.

Sistem *Balanced Scorecard* telah diterapkan di beberapa perusahaan. Hasil penelitian Lolo (2017) menunjukkan bahwa kinerja RSUD Palang Biru Kutoarjo dengan metode *Balanced Scorecard* masih bersifat internal dan lebih berfokus pada tujuan jangka pendek (keuangan). RSUD dinilai masih perlu memperhatikan beberapa aspek kinerja dari keempat perspektif *Balanced*

Scorecard terutama pada perspektif proses bisnis internal yang menunjukkan kondisi kurang baik. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Kancang (2012) PT. Bank Rakyat Indonesia. Tbk, penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan yang dicapai sudah sesuai standar yang telah ditentukan. Hanya pada beberapa aspek perspektif pelanggan dan perspektif bisnis internal dinilai masih rendah.

Untuk mengetahui apakah PDAM Kota Blitar telah memberikan kontribusi yang baik bagi pendapatan pemerintah daerah dan memberikan pelayanan air bersih yang sesuai dengan harapan masyarakat, peneliti tertarik untuk melakukan analisis kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Blitar pada tahun 2015-2017 yang diukur dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah **“Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah penelitian adalah Bagaimana Menganalisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar jika di ukur dengan menggunakan alat pengukuran *balanced scorecard*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar jika diukur dengan menggunakan *balanced scorecard*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan tentang analisis kinerja perusahaan menggunakan *balanced scorecard*.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai sistem penilaian kinerja yang komprehensif dengan *balanced scorecard* dan dapat mengevaluasi kinerjanya secara lebih komprehensif

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan referensi dalam melakukan pengembangan penelitian dan menambah pengetahuan mengenai penerapan konsep *balanced scorecard* sebagai penilaian kinerja perusahaan.

