

ABSTRACT

Financial performance is still the focus of performance measurement of PDAM conducted by public accountant or by BPKP which always produce good performance appraisal. This phenomenon leads this research to know the impact of BSC perspective on work behavior of PDAM managers of Central Java Province in improving company performance.

This research developed a research model involving six research variables, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, growth and learning perspective, manager's work behavior and company performance. Measurements of these variables were conducted using indicators that respondents answered PDAM managers' research in Central Java.

The results of these measurements become the data base in the data analysis performed with Structural Equation Modeling (SEM) approach. The result of data analysis with SEM shows that the perspective of finance, customer, internal business process and growth and learning proved to be statistically have a significant positive effect on managers behavior. While the company's performance can be statistically explained by manager's work behavior, financial perspective and internal business processes.

Keywords: financial perspective, customer, internal business process, proven growth and learning, manager's work behavior, corporate performance

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

