

## Pengukuran kinerja PT. Thames Pam Jaya Rayon Pulo Mas dengan menggunakan metoda balanced scorecard

Agit Pratomo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20451575&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT. Thames Pam Jaya merupakan mitra kerjasama PAM Jaya dalam usaha meningkatkan pelayanan air bersih di sektor timur Jakarta. Kerjasama tersebut efektif mulai tanggal 1 Februari 1998 dengan masa kontrak selama 25 tahun. Rayon Pulo Mas merupakan unit kerja di lingkungan PT. Thames Pam Jaya yang berhubungan langsung dengan pelayanan konsumen merupakan ujung tombak perusahaan. Citra perusahaan sangat tergantung mutu kinerja pelayanan di tingkat rayon.

Selama ini pengukuran kinerja kantor Rayon di PT.Thames Pam Jaya tidak pernah dilakukan secara menyeluruh hanya secara parsial sehingga tidak dapat menggambarkan kinerja Rayon secara keseluruhan. Untuk itu penulis menggunakan pendekatan Balanced Scorecard karena pendekatan ini selain kinerja aspek keuangan, juga diperhitungkan faktor-faktor aspek non keuangan meliputi aspek pertumbuhan dan pembelajaran, pelanggan dan proses bisnis internal.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT. TPJ Rayon Pulo Mas diukur dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard dalam keadaan kurang sehat dimana total skor sebesar 62,03 dengan rincian sebagai berikut kinerja aspek pertumbuhan dan pembelajaran dengan nilai skor 10,03 dalam kondisi kurang baik, kinerja aspek pelanggan dengan nilai skor 7,6 dalam kondisi cukup baik, kinerja aspek proses bisnis internal dengan nilai skor 6,4 dalam kondisi kurang baik dan kinerja aspek keuangan dengan nilai skor 38 dalam kondisi kurang baik.

Untuk lebih meningkatkan kinerja PT.TPJ Rayon Pulo Mas perlu dilakukan berbagai usaha karena dilihat dari skor yang meliputi kinerja keuangan, kinerja pertumbuhan dan pembelajaran, kinerja pelanggan serta kinerja proses bisnis internal masih jauh dari maksimal. Usaha yang dilakukan meliputi pemberdayaan sumber daya manusia sehingga selain dapat meningkatkan efisiensi perusahaan juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja, meningkatkan kualitas pelayanan dari calon pelanggan dan setelah menjadi pelanggan, meningkatkan kinerja keuangan melalui sistem yang baik serta membangun sistem informasi yang baik sehingga tercipta informasi yang cepat dan akurat.