

## Kinerja badan usaha milik daerah PT MRT Jakarta selama pandemi COVID-19 = Performance of regionally-owned enterprise PT MRT Jakarta during COVID-19 pandemic

Diva Agristya Wibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522498&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja dari Badan Usaha Milik Daerah, yaitu PT MRT Jakarta, selama pandemi Covid-19 berlangsung pada tahun 2020-2021. Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja dari PT MRT Jakarta adalah Balanced Scorecard milik Kaplan dan Norton yang menganalisis performa organisasi melalui empat (4) perspektif, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, persepektif learning and growth, dan proses bisnis internal. Penelitian ini menggunakan sampel karyawan tetap PT MRT Jakarta dan pengguna MRT Jakarta dengan teknik penarikan sampel non-probabilitas accidental sampling. Data pada penelitian ini merupakan data kuantitatif dan kualitatif, yaitu terdiri dari hasil kuesioner dari sampel, laporan keuangan PT MRT Jakarta periode 2020-2021, dan wawancara dengan beberapa narasumber yang terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditinjau dari kinerja keuangan PT MRT Jakarta periode 2020-2021 menunjukkan hasil yang rendah, sedangkan untuk indikator internal seperti learning and growth perspective dan internal business process menunjukkan hasil yang tinggi. Indikator dengan hasil paling tinggi adalah customer perspective yang mengindikasikan bahwa PT MRT Jakarta berhasil untuk mempertahankan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Dari hasil keempat perspektif tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja PT MRT Jakarta selama pandemi Covid-19 adalah tinggi. ....This study aims to analyze the performance of the Regional Owned Enterprises, namely PT MRT Jakarta, during the Covid-19 pandemic in 2020-2021. The method used to measure the performance of PT MRT Jakarta is Kaplan and Norton's Balanced Scorecard which analyzes organizational performance through four (4) perspectives, namely financial perspective, customer perspective, learning and growth perspective, and internal business processes. This study uses a sample of permanent employees of PT MRT Jakarta and users of MRT Jakarta with non-probability accidental sampling technique. The data in this study are quantitative and qualitative data, which consists of the results of a questionnaire from the sample, the financial statements of PT MRT Jakarta for the 2020-2021 period, and interviews with several related sources. The results of this study indicate that in terms of the financial performance of PT MRT Jakarta for the 2020-2021 period, the results show low results, while internal indicators such as the learning and growth perspective and internal business processes show high results. The indicator with the highest result is the customer perspective which indicates that PT MRT Jakarta has succeeded in maintaining the quality of the services provided. From the results of the four perspectives, it can be said that the performance of PT MRT Jakarta during the Covid-19 pandemic is high.