

**ANALYSIS OF FINANCIAL AND CUSTOMER PERSPECTIVE  
PERFORMANCE AT TIRTAWENING AS A REGIONAL WATER  
COMPANY IN BANDUNG APPLYING THE CONCEPT OF BALANCED  
SCORECARD ON 2006-2010**

**Nurul Yunita Lestari**

**Supervisor : Dr . H. Nugraha , SE , M.Si , Ak / Dr . Kurjono , M.Pd**

**ABSTRACT**

*The purpose of this research are to analyze financial perspective which was measured by the ratio of Return On Investment ( ROI ) , Net Profit Margin ( NPM ) , and Operating Ratio from documentation of financial statements of the company, and customer perspective which was measured by the ratio of Customer Acquisition , Customer Retention , Customer Profitability from documentation of documents which is related to customer, and Customer Satisfaction from the result of questionnaires separated to 100 samples using descriptive method and trend analysis.*

*The research showed that the ratio of ROI and NPM in five years of the research were fluctuating with an increasing tendency in size, and operating ratio was fluctuating with a decreasing tendency in size, so do the ratio of Customer Acquisition , Customer Retention , and Customer Profitability in five years are still fluctuating, and Customer Satisfaction in this study showed in the less satisfied category, so the study can be concluded that financial perspective demonstrated a better performances and customer perspective had not demonstrated good performance. The implications of the result of this research are able to serve as a reference point in assessing the performance to improve performance by planning strategies that can improve the company's performance , beside that the results of this study expected become a booster of science accounting especially management accounting.*

*Keywords : performance , financial perspective , customer perspective , the balanced scorecard*

**ANALISIS KINERJA PERSPEKTIF KEUANGAN DAN PERSPEKTIF  
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTAWENING KOTA BANDUNG DENGAN MENERAPKAN KONSEP  
BALANCED SCORECARD TAHUN 2006-2010**

**Nurul Yunita Lestari**

**Pembimbing : Dr. H. Nugraha, SE, M.Si, Ak / Dr. Kurjono, M.Pd**

**ABSTRAK**

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kinerja perspektif keuangan yang diukur dengan *Return On Investment* (ROI), *Net Profit Margin* (NPM), dan *Operating Ratio* yang diperoleh dari hasil studi dokumentasi laporan keuangan perusahaan dan kinerja perspektif pelanggan yang diukur dengan *Customer Acquisition*, *Customer Retention* dan *Customer Profitability* yang diperoleh dari hasil studi dokumentasi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelanggan, serta *Customer Satisfaction* yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap 100 sampel pelanggan menggunakan metode deskriptif dengan analisis *trend*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ROI dan NPM dalam lima tahun bersifat fluktuatif dengan kecendrungan meningkat dan *Operating Ratio* dalam lima tahun bersifat fluktuatif dengan kecendrungan menurun, sama halnya dengan *Customer Acquisition*, *Customer Retention* dan *Customer Profitability* dalam lima tahun hasil ukurannya pun masih berfluktuasi, sedangkan *Customer Satisfaction* yang diukur ada pada kategori kurang puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja perspektif keuangan menunjukkan hasil yang semakin baik dan perspektif pelanggan menunjukkan hasil kinerja yang kurang baik. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai kinerja untuk meningkatkan kinerja dengan merencanakan strategi-strategi yang dapat meningkatkan kinerja tersebut, di samping itu diharapkan hasil penelitian dapat menjadi penambah khasanah ilmu pengetahuan akuntansi khususnya akuntansi manajemen.

Kata kunci : *kinerja, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, balanced scorecard*