

ABSTRAK

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN  
METODE *BALANCED SCORECARD*  
(Studi Kasus pada PT. BPR Kembang Parama Muntilan)**

Laurencia Dina Dwi Rahmawati  
NIM : 132114006  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT. BPR Kembang Parama Muntilan yang diukur dengan metode *balanced scorecard*. Pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategi perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian dilaksanakan di PT. BPR Kembang Parama Muntilan. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan dokumentasi, kuisioner, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis *balanced scorecard* yaitu mengukur kinerja dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil yang ditunjukkan dari pengukuran perspektif keuangan ROA, BOPO berada pada kategori sangat baik dan *profit margin* dapat dikatakan baik meskipun mengalami penurunan setiap tahunnya sedangkan NPL tahun 2013 berada pada kategori tidak baik, tahun 2014-2015 berada kategori sangat tidak baik dan LDR pada tahun 2013-2014 berada pada tingkat cukup baik, pada tahun 2015 berada pada kategori baik. Perspektif pelanggan (*market share*) memiliki kecenderungan membaik, retensi pelanggan dan akuisisi pelanggan berada pada kategori baik, dan kepuasan nasabah berada pada kategori sangat puas. Perspektif bisnis internal proses layanan purna jual, efisiensi proses transaksi, efisiensi proses peminjaman berada pada kategori baik dan AETR berada pada kategori tidak baik. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu produktifitas karyawan mengalami penurunan, pelatihan karyawan berada pada kategori baik dan kepuasan karyawan berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Bank, Pengukuran Kinerja

**ABSTRACT**

**THE ANALYSIS OF PERFORMANCE MEASUREMENT  
BY USING BALANCED SCORECARD METHOD  
(Case Study at PT. BPR Kembang Parama Muntilan)**

Laurencia Dina Dwi Rahmawati  
NIM: 132114006  
Sanata Dharma University Yogyakarta  
2017

The aim of this research was to discover the performance of PT. BPR Kembang Parama Muntilan measured by using balanced scorecard method. The performance measurement by using balanced scorecard method could be used as the foundation of corporate strategy improvement.

This research was a case study. It was done at PT. BPR Kembang Parama Muntilan. There were two kinds of data collection shown in this research, namely qualitative and quantitative data. Documentation, questioner and interview were employed as data gathering technique. The researcher applied balanced scorecard method to analyze the data. This method measured the performance through financial perspective, customer perspective, internal business perspective, and also development and learning perspective.

The result seen from the measurement of financial perspective was ROA, BOPO belonged to 'excellent' category. Besides, NPL of 2013 belonged to 'bad' category, NPL of 2014-2015 belonged to 'very bad' category, LDR of 2013-2014 belonged to 'fairly good' category, and LDR of 2015 belonged to 'good' category. Customer perspective (market share) had an improved tendency, customers' retention and acquisition belonged to 'good' category, and customers' satisfaction belonged to 'very satisfied' category. Moreover, internal business perspective, after-sales service process, the efficiency of transaction process, the efficiency of lending process belonged to 'good' category. Yet, the result of AETR was slightly different since it belonged to 'bad' category. Lastly, development and learning perspective, which covered employees' productivity, was declining. However, employees' training was in 'good' category and employees' satisfaction belonged to 'very satisfied' category.

Keywords: Balanced Scorecard, Bank, Performance Measurement