

ABSTRAK

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN *BALANCED SCORECARD* STUDI KASUS PT BPR WIJAYAMULYA SANTOSA

Yosefin Tyas RetnoLina Ningrum

132114034

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2017

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan *Balanced Scorecard*. Penelitian dilakukan di PT BPR Wijayamulya Santosa.

Data diperoleh dengan melakukan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis rasio, analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan *Multiattribute Attitude Models* (MAM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Perspektif keuangan (ROA, BOPO dan LDR) adalah sangat baik; 2). Perspektif pelanggan: *Market share* adalah baik, dan kepuasan nasabah adalah sangat puas; 3). Perspektif proses bisnis internal: proses operasi (AETR) adalah baik, proses purna jual dengan perhitungan efisiensi pelayanan adalah baik; 4). Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: kepuasan karyawan adalah sangat baik, tingkat produktivitas karyawan berada pada kategori baik dan pelatihan karyawan berada pada kategori tidak baik.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, pengukuran kinerja, Bank.

ABSTRACT

COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS WITH BALANCED SCORECARD

CASE STUDY IN PT BPR WIJAYAMULYA SANTOSA

Yosefin Tyas RetnoLina Ningrum

132114034

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2017

The aim of this research is to determine the company's performance using Balanced Scorecard. This research was held in PT BPR Wijayamulya Santosa.

Data were collected using interviews, questionnaires, and documentation. Data analysis techniques used were ratio analysis, descriptive analysis, and quantitative analysis using Multiattribute Attitude Models (MAM).

The results showed that: 1). The financial perspective (ROA, BOPO and LDR) was excellent; 2). Customer perspective: Market share was good, and customer satisfaction was very satisfied; 3). Internal business process perspective: operation process (AETR) was good, after-sales process by calculating service efficiency was good; 4). Learning and growth perspective: employee satisfaction was excellent, employee productivity level was in good category, however employee training was in bad category.

Keyword: Balanced Scorecard, performance measurement, Bank.