

## ABSTRAK

### **PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN *BALANCED SCORECARD***

Studi Kasus pada Kantor Cabang Perum Pegadaian Sleman Yogyakarta

Andreas Didik Setia Kurniawan  
NIM: 042114053  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Kantor Cabang Perum Pegadaian Sleman Yogyakarta dengan menggunakan metoda *Balanced Scorecard*. Latar belakang penelitian ini karena diwajibkannya penilaian kinerja di BUMN oleh menteri pemberdayaan BUMN yang kriteriannya sesuai dengan *Balanced Scorecard*.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada Kantor Cabang Perum Pegadaian Sleman Yogyakarta. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan observasi yang ditujukan kepada Manajer Cabang, Karyawan, dan Pelanggan. Teknik analisis keuangan menggunakan *Net Profit Margin*, *Return On Assets*, dan *Return On Equity*, sedangkan untuk analisis kualitatif menggunakan wawancara serta evaluasi deskriptif dan untuk analisis kuesioner menggunakan metoda *Multiattribute Attitude Model*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Berdasarkan perspektif keuangan, menunjukkan kondisi baik, karena mampu meningkatkan kinerja keuangannya dari segi *Net Profit Margin* dan *Return On Equity*, sedangkan *Return On Assets* belum mampu. 2). Dalam perspektif Pelanggan kondisi Perum Pegadaian Kantor Cabang Sleman dalam kondisi baik, karena dari tiga pengukuran yang dilakukan menunjukkan kemampuan Pegadaian dalam memberikan kepuasan pada para pelanggannya. 3). Pada perspektif bisnis internal menunjukkan kondisi yang baik, karena tiga proses bisnis internal yaitu operasi, inovasi, dan layanan purna gadai telah dijalankan. 4). Sedangkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kondisi yang baik, karena dari tiga pengukuran menunjukkan kemampuan Pegadaian untuk terus berinovasi dan bertumbuh, karena tiga kategori yang merupakan pendorong bagi tiga perspektif yang lain telah terpenuhi. Dari hasil analisis data tersebut peneliti menyimpulkan kondisi kinerja Perum Pegadaian Cabang Sleman dalam keadaan yang baik.

## ABSTRACT

### COMPANY'S PERFORMANCE ASSESSMENT WITH BALANCED SCORECARD A Case Study at Sleman Branch Office Pawnshop

Andreas Didik Setia Kurniawan  
NIM: 042114053  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2010

This study aimed to know the performance of Sleman Branch Office Pawnshop using Balanced Scorecard method. The background of this research is due to the obligation for SOE performance assessment by the minister of SOE empowerment which criteria are in accordance with the Balanced Scorecard.

This research was a case study at Sleman Branch Office Pawnshop. The data collection techniques were documentation, questionnaires, interviews, and observations addressed to the Branch Manager, Employees, and Customers. The financial analysis techniques used Net Profit Margin, Return On Assets, and Return On Equity, whereas for qualitative analysis, it was used interviews and descriptive analysis, and for questionnaires analysis, it was used Multiattribute Attitude Models.

The results showed that: 1). Based on the financial perspective, it showed a good condition, because it could improve its financial performance in terms of Net Profit Margin and Return On Equity, while for Return On Assets, it was not yet capable. 2). In the Customer perspective, the condition of Sleman Branch Office Pawnshop was in good condition, because from the three measurements carried out, it showed the Pawnshop's ability to provide satisfaction to the customer. 3). The internal business perspective indicated good condition, because the three internal business processes namely operation, innovation, and after sales service had been done. 4). While the learning and growth perspective showed good condition, because of the three measurements, it showed the Pawnshop's ability to continuously innovate and grow, because the three categories which was a driving force for the three other perspectives had been fulfilled. From the results of data analysis, the researchers concluded that the performance conditions of Pawnshop Branch of Sleman was in good condition.