

ABSTRAK
ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERBANKAN DENGAN METODE
BALANCED SCORECARD
Studi Kasus pada Bank BPD DIY Syariah

Eva Rinjani
NIM : 102114032
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Bank BPD DIY Syariah, dengan metode *Balanced Scorecard*. Pengukurannya dengan keempat perspektif *Balanced Scorecard*: 1) Perspektif Keuangan, 2) Perspektif Pelanggan, 3) Perspektif Proses Bisnis Internal, 4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Hal ini akan mengukur aspek keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, kuantitatif dan kualitatif.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada Bank BPD DIY Syariah. Data diperoleh dengan menggunakan wawancara, dokumentasi, kuisioner dan kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis rasio, statistik deskriptif dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) perspektif keuangan, hasil pengukuran kinerja adalah cukup baik (rata – rata skor akhir 3 dari 5); (2) perspektif pelanggan, hasil pengukuran kinerja adalah baik (rata – rata skor akhir 3,7 dari 5); (3) perspektif proses bisnis internal, hasil pengukuran kinerja adalah baik (rata – rata 4 dari 5); (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, hasil pengukuran kinerja adalah baik (rata – rata 3,9 dari 5).

ABSTRACT

BANKING'S PERFORMANCE MEASUREMENT USING *BALANCED SCORECARD* METHOD

A Case Study at Bank BPD DIY Syariah

Eva Rinjani
NIM : 102114032
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2015

This study aims to measure the performance of Bank BPD DIY Syariah using *Balanced Scorecard* Method. This study was measured by four perspectives of *Balanced Scorecard* : 1) Financial Perspective, 2) Customer Perspective, 3) Internal Business Processes Perspective, 4) Learning and Growth Perspective. It would measure the financial and non-financial, short-term and long-term, qualitative and quantitative aspects.

The type of this research was case study at Bank BPD DIY Syariah. The data obtained using interviews, documentation and questionnaires. The data were analyzed using ratio analysis, descriptive statistics and descriptive analysis.

The results showed that : 1) the financial perspective performance was quite good (the average final score 3 out of 5); 2) the customers perspective performance was good (the average final score 3,7 out of 5); 3) the internal business processes perspective measurement was good (the average final result score 4 out of 5); 4) the learning and growth perspective measurement was good (the average final result score 3,9 out of 5).