

ABSTRAK

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD***
(Studi Kasus di KBPR Bank Pasar PATMA Klaten)

Alfa Ray Cahyaningrum
NIM: 102114052
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2014

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari KBPR Bank Pasar PATMA Klaten jika diukur dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Pengujian kualitas data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan statistik deskriptif.

Hasil untuk analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut: 1) Perspektif Keuangan: pada perspektif keuangan untuk rasio ROA, BOPO, dan CR sudah memenuhi standar yang ditentukan oleh BI, sedangkan untuk LDR belum memenuhi standar. 2) Perspektif Pelanggan: pada perspektif ini, untuk retensi pelanggan KBPR Bank Pasar PATMA Klaten mampu mempertahankan pelanggan lama, untuk akuisisi pelanggan mengalami penurunan, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan dapat dikatakan pelanggan puas dengan layanan yang ada. 3) Perspektif Proses Bisnis Internal: untuk perspektif proses bisnis internal pada kategori kinerja pelayanan, kinerja pelayanan KBPR Bank Pasar PATMA Klaten sudah baik, hanya saja untuk proses operasi pelayanannya belum efektif, efisien dan tepat waktu. 4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran KBPR Bank Pasar PATMA adalah baik. Untuk kepuasan karyawan, karyawan sangat puas bekerja, karyawan juga setia pada KBPR Bank Pasar PATMA Klaten. Kesimpulan akhir yang didapatkan bahwa kinerja KBPR Bank Pasar PATMA Klaten jika diukur menggunakan metode *balanced scorecard* adalah baik.

ABSTRACT

**THE PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS USING THE
BALANCED SCORECARD METHOD**
(A Case Study at KBPR Bank Pasar PATMA Klaten)

Alfa Ray Cahyaningrum
NIM: 102114052
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2014

The purpose of this study was to determine the performance of KBPR Bank Pasar PATMA Klaten measured using the balanced scorecard method. Type of research is a case study. The techniques of data gathering were done by interviews, observation, documentation, and questionnaires. The quality of data was tested using validity, reliability, and descriptive statistics.

The results of the analysis of data are: 1) Financial Perspective: the financial perspective for ROA, ROA, and CR already meet the standards set by the central bank, while for LDR does not meet the standards. 2) Customer Perspective: in this perspective, for customer retention KBPR Bank Pasar PATMA Klaten is able to retain existing customers, for customer acquisition is decreased, while the level of customer satisfaction can be said that customers are satisfied with the existing services. 3) Internal Business Process Perspective: for internal business process perspective on the category of service performance, service performance KBPR Bank Pasar PATMA Klaten has been good, it is just for the operation of the service that has not been effective, efficient and timely. 4) Learning and Growth Perspective: KBPR Bank Pasar PATMA Klaten is good. To the satisfaction of the employees, the employees are very satisfied and loyal to the KBPR Bank Pasar PATMA Klaten. The final conclusion is obtained that the performance of KBPR Bank Pasar PATMA Klaten measured using the balanced scorecard method is good.