

ABSTRAK

PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD

Studi Kasus Pada Credit Union Bererod Gratia Yogyakarta

Elisabeth Violita Fanny Astuti

NIM : 10 2114 062

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja *Credit Union* Bererod Gratia Yogyakarta dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya penilaian kinerja dalam suatu organisasi yang tidak hanya berdasarkan aspek keuangan saja namun juga aspek non keuangan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada *Credit Union* Bererod Gratia Yogyakarta. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan observasi yang ditujukan kepada Manajer/Kepala Kantor, Karyawan, dan anggota. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis rasio-rasio keuangan untuk perspektif keuangan, analisis *Multiatribute Attitude Models* dan prioritas kepentingan untuk perspektif pelanggan serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sedangkan untuk perspektif proses bisnis internal menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *Credit Union* Bererod Gratia Yogyakarta ditinjau dari : (1) Berdasarkan Perspektif Keuangan, menunjukkan kondisi baik, karena rasio NPM, ROA, dan ROE meningkat dari tahun 2011 sampai tahun 2013 ; (2) Dalam Perspektif Pelanggan kondisi pada *Credit Union* Bererod Gratia Yogyakarta dalam kondisi baik, karena Retensi dan akuisisi fluktuatif tetapi tingkat kepuasan anggota sangat puas dengan MAM sebesar 9,32 terhadap atribut harga, mutu,dan waktu ; (3) Pada Perspektif Proses Bisnis Internal menunjukkan kondisi baik (meliputi proses inovasi, operasi dan pelayanan purna jual) ; (4) Sedangkan pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran menunjukkan kondisi yang baik karena dari tiga pengukuran menunjukkan kemampuan *Credit Union* Bererod Gratia Yogyakarta untuk tetap berinovasi dan bertumbuh. Hal ini disebabkan karena tiga kategori yang merupakan pendorong bagi tiga perspektif yang lain telah terpenuhi. Peneliti menyimpulkan kondisi *Credit Union* Bererod Gratia Yogyakarta dalam keadaan yang baik berdasarkan analisis data.

ABSTRACT

ASSESSMENT OF COMPANY'S PERFORMANCE USING BALANCED SCORECARD METHOD

A Case Study at Credit Union Bererod Gratia Yogyakarta

Elisabeth Violita Fanny Astuti

NIM: 102114062

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2015

This study is aimed to assess the performance of Credit Union Bererod Gratia Yogyakarta using Balanced Scorecard method. The background of this research is the importance of the performance assessment in an organization that not only on the financial aspects but also other aspects of the non financials.

This research was a case study at Credit Union Bererod Gratia Yogyakarta. The data collection techniques were documentation, questionnaires, interviews, and observations addressed to Manager or Head Officer, Employees, and members. The data analysis technique used is financial ratio-ratio analysis for financial perspective, analysis of Multiattribute Attitude Models and priority interests of the customer as well as for the perspective of learning and growth perspective, while for the internal business processes perspective using a descriptive analysis.

The result showed that the performance of Credit Union Bererod Gratia Yogyakarta in terms of: (1) The financial perspective: it showed a good condition, because NPM, ROA, and ROE were increased from 2011 until 2013; (2) The Customer perspective : the condition of Credit Union Bererod Gratia Yogyakarta was in good condition, because retention and acquisitions were fluctuating but the level of satisfaction of members was very satisfied with the MAM score worth 9,32; (3) The internal business perspective: it indicated good condition for the process of operation, innovativeness, and after sales service; (4) The learning and growth perspective: it showed good condition because of the three measurements show the ability of Credit Union to keep innovate and grow. This is because the three categories which was a driving force for the three other perspectives had been fulfilled. Researchers concluded the condition of Credit Union Bererod Gratia Yogyakarta in a good performance based on the data analysis.