

**ABSTRAK**

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN  
METODE *BALANCED SCORECARD***  
(Studi Kasus PT Bank X (Persero) Tbk.)

Venansia Anggit Mayraniwati  
NIM: 112114074  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2015

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja PT. Bank X (Persero)Tbk. dalam menjalankan visi, misi, dan strategi perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis rasio keuangan, analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Pengujian instrumen data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Perspektif keuangan: ROA, ROE, NIM adalah sangat baik, sedangkan BOPO dan LDR adalah baik. 2) Perspektif pelanggan: *market share* dan jumlah rekening adalah baik, keluhan nasabah adalah cukup baik serta kepuasan nasabah adalah sangat baik. 3) Perspektif proses bisnis internal: pada kantor cabang, jumlah ATM dan ATM Link dan jumlah *Electronic Data Capture* adalah baik; proses operasi adalah baik dan rasio AETR adalah cukup baik atau belum memenuhi standar Bank Indonesia; tingkat penyelesaian pengaduan nasabah adalah baik. 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada produktivitas karyawan adalah baik, kepuasan karyawan dan manajer adalah sangat baik, dan pelatihan karyawan adalah sangat baik.

Kata Kunci: pengukuran kinerja, bank, dan *Balanced Scorecard*.

**ABSTRACT**

**PERFORMANCE MEASUREMENT OF A COMPANY USING  
THE BALANCED SCORECARD METHOD**

(A Case Study at PT Bank X (Persero) Tbk.)

Venansia Anggit Mayraniwati

NIM: 112114074

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2015

The aim of this research is to determine and evaluate the performance of PT. Bank X (Persero) Tbk., in carrying out the vision, mission and strategy of the company using the Balanced Scorecard method.

The type of research is case study. Data collection was done using questionnaires and documentation. The data analysis technique was done using financial ratio, descriptive analysis and quantitative analysis. The quality of data was tested using validity and reliability tests.

The result showed that: 1) Financial perspective: Return On Assets, Return On Equity and Net Interest Margin are very good, meanwhile BOPO (Efficiency Ratio) and Loan To Deposit Ratio (LDR) are good. 2) Customer perspective: market share and number of accounts are good, customer complaints is quite good and customer satisfaction is very good. 3) Internal business process perspective: for number of branches, number of ATMs & number of ATM Link Machines, and number of EDCs (Electronic Data Capture) are good; Operation process is good and Administrative Expense to Total Revenue Ratio is quite good or does not meet the standards set by the central bank; customer complaint settlement level is good. 4) Learning and growth perspective for employee productivity is good, employee and manager satisfaction are very good and employee training is very good.

Keywords: performance measurement, bank, and Balanced Scorecard