

## ABSTRAK

### **ANALISIS BALANCED SCORECARDUNTUK PENGUKURAN KINERJA DI BANK StudiKasus di PD. BKK WediCabangBayat**

**ALVIRA RATNANINGSIH  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2013**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja bank apabila diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini dilakukan di PD. BKK Wedi Cabang Bayat.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus pada PD. BKK Wedi Cabang Bayat. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dan kuesioner yang ditujukan kepada manajer, karyawan, dan nasabah PD. BKK Wedi Cabang Bayat. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengukur kinerja bank dari perspektif keuangan adalah dengan menghitung Persentase Pertumbuhan Pendapatan, Persentase Laba Kotor, dan Persentase Penambahan Investasi Modal. Sedangkan untuk Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal serta Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan menggunakan Analisis *Multiattribute Attitude Model*.

Hasi lpenelitian menunjukkan bahwa kinerja PD. BKK Wedi Cabang Bayat apabila diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard* adalah sangat baik. Berdasarkan analisis data yang dilakukan , diketahui bahwa kinerja PD. BKK Wedi Cabang Bayat dilihat dari Perspektif Keuangan disimpulkan sedang dalam masa ‘bertumbuh’ dan kinerjanya pada masa tersebut dinilai sangat baik. Kinerja Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal serta Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran PD. BKK Wedi Cabang Bayat setelah dianalisis dengan menggunakan Analisis *Multiattribute Attidute* dinilai sangat baik.

## ABSTRACT

**PERFORMANCE MEASUREMENT OF BANK  
BY USING BALANCED SCORECARD  
Case Study at PD. BKK Wedi Branch Bayat**

**ALVIRA RATNANINGSIH  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
JOGJAKARTA  
2013**

This research aimed at knowing the performance of bank it using Balanced Scorecard. This research was conducted at PD. BKK Wedi Branch Bayat.

The type of this research was case study at PD. BKK Wedi Branch Bayat. The methods of data collection were documentation and questionnaire to the manager, employees of PD. BKK Wedi Branch Bayat. The method of data analysis to measure the performance of the bank from Financial Perspective was by calculating the Percentage of Income Growth, Percentage of Earning Before Tax, and Percentage of Capital Investment Growth. Furthermore, the Analysis of Multiattribute Attitude Model was used to measure the customer, internal business process, and learning and growing perspectives.

The result showed that the performance of PD. BKK Wedi Branch Bayat when it is measured using Balanced Scorecard was very good. Based on the data analysis, the performance of PD. BKK Wedi Branch Bayat viewed from the finance perspective was in ‘growth’ stage and having a very good performance during those times. The performance of customer perspective, internal business process perspective and learning and growing perspective of PD. BKK Wedi Branch Bayat based on the analysis of Multiattribute Attitude Model was also very good.