

ABSTRAK

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* Studi Kasus Pada PT. Bank Pembangunan Kalteng Cabang Muara Teweh

Bertalia Kartika
NIM : 122114025
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016

Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja PT. Bank Pembangunan Kalteng Cabang Muara Teweh bila diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Latar belakang penelitian adalah adanya persaingan antar bank sehingga bank dituntut untuk menciptakan strategi baru. Bank memerlukan pengukuran kinerja untuk mengetahui keberhasilan strateginya. Pengukuran kinerja yang baik tidak hanya menilai dari sektor keuangan saja melainkan dari sektor-sektor lainnya. Oleh sebab itu bank memerlukan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Uji kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis rasio, analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Perspektif keuangan (ROA, ROE, NIM, BOPO dan LDR) adalah sangat baik; 2). Perspektif pelanggan: retensi nasabah adalah sangat baik, akuisisi nasabah adalah baik, *market share* (pangsa pasar) adalah baik, dan kepuasan nasabah adalah sangat puas; 3). Perspektif bisnis internal: proses operasi adalah sangat baik dan tingkat inovasi adalah baik; dan 4). Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan; kepuasan karyawan adalah sangat puas, pelatihan karyawan adalah baik dan produktivitas karyawan adalah sangat baik.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Bank, Pengukuran Kinerja.

ABSTRACT

**ANALYSIS PERFORMANCE MEASUREMENT OF COMPANY USING
THE BALANCED SCORECARD
A Case Study at PT. Bank Pembangunan Kalteng Cabang Muara Teweh**

Bertalia Kartika
NIM: 122114025
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2016

The aim of research is to determine the performance of PT. Bank Pembangunan Kalteng Cabang Muara Teweh when measured using the Balanced Scorecard method. The research background is the competition between banks there for that bank is required to formulate a new strategy. Bank requires performance measurements to determine achievement of strategy. The performance measurement is balanced scorecard because it can assess performance from various sectors

This research is a case study. Data collection methods used were questionnaire, interview and documentation. The writer used validity and reliability tests to know the quality of data. Data analysis technique used is the ratio analysis, descriptive analysis and quantitative analysis.

The results showed that: 1). Financial perspective: ROA, ROE, NIM, ROA and LDR are very good. 2). Customer Perspective for customer retention is very good. Customer acquisition and market share are good. The customer satisfaction is very satisfying. 3). Internal business process perspective for the operation process is very good and the rate of innovation is good. 4). Learning and growth perspective for employee satisfaction is very satisfying. The employee training is good and the productivity of employee is very good.

Keywords: Balanced Scorecard, Bank, Performance Measurement.