

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus di PD BPR Bank Bantul)

Ricky Yunandhar
NIM: 122114030
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja Bank dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* adalah salah satu *alternative* pengukuran kinerja yang bertujuan menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan.

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 dari perspektif keuangan PD BPR Bank Bantul menunjukkan *Cash Ratio* dan ROA dari tahun 2012-2014 sangat baik, REO tahun 2012 sangat tidak baik tahun 2013-2014 sangat baik, dan NPL tahun 2012-2014 baik, sedangkan ROE tahun 2012 sangat tidak baik tahun 2013-2014 tidak baik. Perspektif pelanggan menunjukkan akuisisi pelanggan tahun 2013 menurun dan tahun 2014 meningkat ;retensi pelanggan tahun 2013 meningkat dan tahun 2014 menurun; serta kepuasan nasabah sangat puas. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan AETR tidak baik; layanan purna jual tahun 2013 menurun dan tahun 2014 meningkat. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan tingkat pelatihan karyawan sangat baik dan kepuasan karyawan sangat puas, serta produktivitas karyawan tahun 2013 meningkat dan tahun 2014 menurun.

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

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF THE COMPANY'S PERFORMANCE USING BALANCED SCORECARD METHOD (The Case Study of PD BPR Bank Bantul)

Ricky Yunandhar
NIM: 122114030
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2016

The purpose of the research is to measure the performance of the Bank using Balanced Scorecard method. The Balanced Scorecard is one of the alternative performance measure that aims to combine the size of financial and non financial performance.

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 shows that from financial perspective, Cash Ratio and Return on Asset from year 2012- 2014 are very good; the REO (Efficiency Ratio) in year 2012 is very bad, meanwhile in year 2013- 2014 it was very good; the Non Performing Loan in year 2012-2014 is good; and Return on Equity (ROE) in year 2012 is very bad, meanwhile in year 2013-2014 ROE is bad. The customer perspective shows that the customer acquisition in year 2013 decrease and in 2014 increase; customer retention in year 2013 increase and in year 2014 decrease; the customer are really satisfied. Internal business perspective shows that Administrative to Total Revenue Ratio is bad. The after sales service decreases in year 2013, but the service increases in year 2014. Learning and growth perspective shows that the employee training level is very good, and the employee are very satisfied. The employee productivity increases in year 2013, but the productivity decreases in year 2014.

Keyword: performance measurement, bank, and Balanced Scorecard