



ABSTRAK

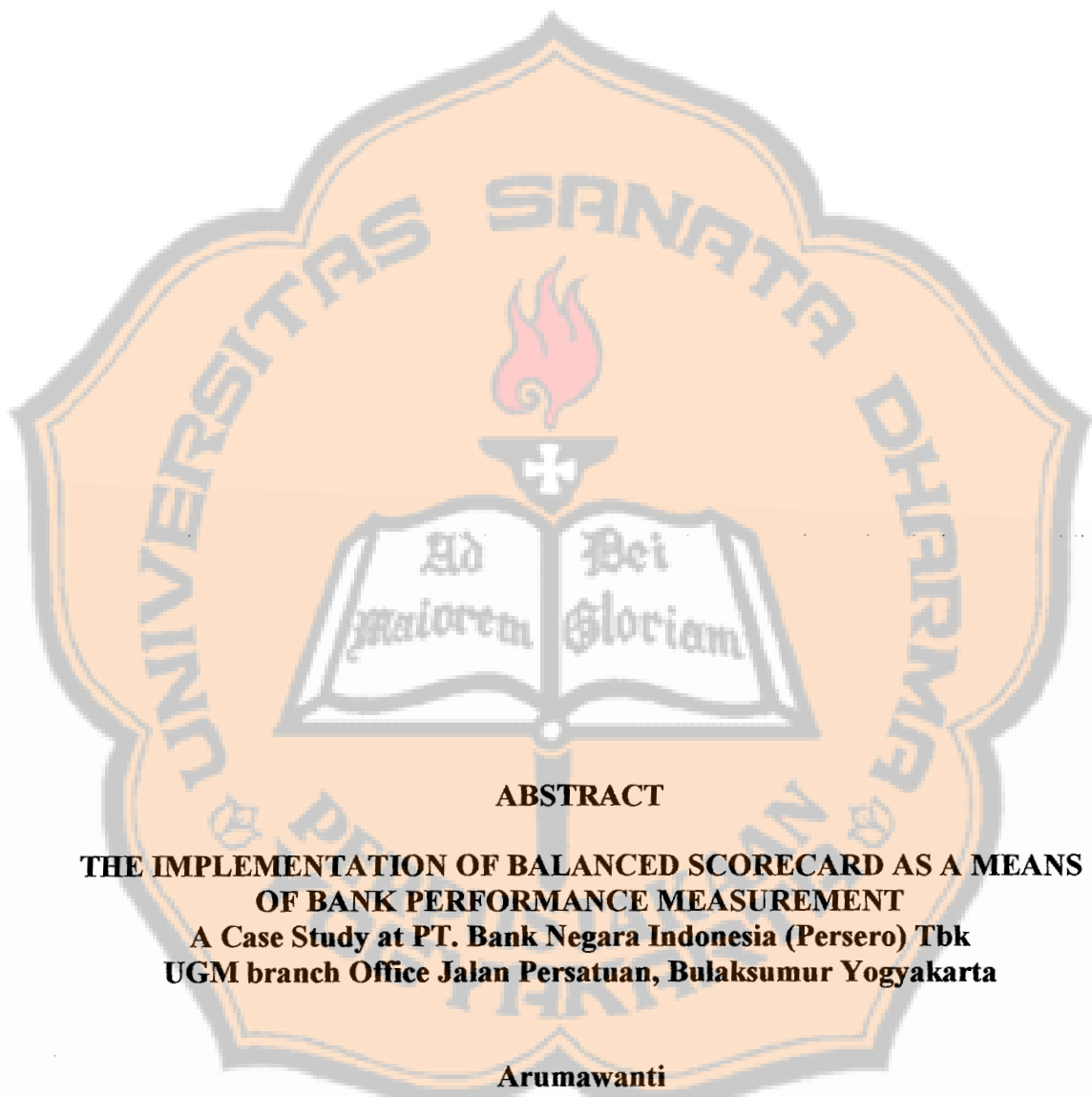
IMPLEMENTASI *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA BANK

**Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang UGM Jl. Persatuan, Bulaksumur Yogyakarta**

**Arumawanti
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. ditinjau dari: (1) perspektif keuangan, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses bisnis internal, dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang UGM Jl. Persatuan, Bulaksumur Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan, karyawan dan manajer PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Jumlah sampel penelitian adalah 100 pelanggan, 10 karyawan, dan 3 manajer. Teknik penarikan sampel adalah *accidental* dan *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis rasio keuangan untuk menjawab permasalahan pertama dan analisis *multiattribute*



ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF BALANCED SCORECARD AS A MEANS OF BANK PERFORMANCE MEASUREMENT

**A Case Study at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
UGM branch Office Jalan Persatuan, Bulaksumur Yogyakarta**

**Arumawanti
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2006**

The objectives of this research is to find out the performance of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. perceived from : (1) financial perspective; (2) customer perspective; (3) the process of internal business perspective (4) growth and learning perspective.

This research done at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk UGM branch Office Jalan Persatuan, Bulaksumur Yogyakarta. The population of this research were all customers, employees, and managers of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. The total samples of the population were 100 customers, 10 employees, and 3 managers. The techniques of samples drawing were *accidental* and *convenience*. The techniques data collection were interview, observation, documentation and questionnaire. The technique of data analysis to answer the first problem is financial ratio. whereas *multiatribute attitude model*