

ABSTRAK**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCE SCORECARD*
(Studi Kasus di PT. BPR Chandra Muktiartha)**

Monica Kartika Sari

NIM : 122114038

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2016

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT. BPR Chandra Muktiartha dengan menggunakan metode *balance scorecard*. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai tolak ukur kinerja dengan pendekatan *balance scorecard* pada PT. BPR Chandra Muktiartha tahun 2013-2015.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian dilaksanakan di PT. BPR Chandra Muktiartha. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif dan kuantitatif sedangkan sumber datanya adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis *balance scorecard* dengan empat perspektif yaitu: perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari perspektif keuangan (NPL, LDR, *profit margin*, dan BOPO) berada pada kategori baik sedangkan ROA berada pada kategori sangat baik. Perspektif pelanggan (*market share*) berada pada katgori sangat baik, retensi pelanggan dan akuisisi pelanggan berada pada kategori baik. Perspektif proses bisnis internal NGR berada pada kategori sangat baik, AETR berada pada kategori tidak baik. Sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu produktivitas karyawan dan retensi karyawan berada pada kategori baik, tingkat pelatihan karyawan berada pada kategori sangat baik, dan untuk kepuasan karyawan berada pada kategori puas.

Kata Kunci: Kinerja & *Balance Scorecard*

ABSTRACT

**THE ANALYSIS OF BALANCE SCORECARD AS A COMPANY
PERFORMANCE MEASUREMENT
(Case Study on PT. BPR Chandra Muktiartha)**

Monica Kartika Sari

NIM: 122114038

Universitas Sanata Dharma

Yogtakarta 2016

This research aims to ascertain the performance of PT. BPR Chandra Muktiartha using a Balanced scorecard. This research was conducted to obtain an overview of the performance benchmarks on a balanced scorcard approach at PT. BPR Chandra Muktiartha.

This research used a case study approach. Qualitative and quantitative data were obtained from primary and secondary data. Those data were gathered through documentation, questionairs, and interview. Data were analyzed by four perspectives of balanced scorecard which were financial perspective, customers perspective, internal business process perspective, as well as innovation and learning perspective.

The result show a good performance of PT. BPR Chandra Muktiartha on some measurement of Balanced scorecard. Financial perspective was in a good category when measured by NPL, LDR, Profit Margin, and BOPO, while it was in a very good category when measured by ROA. Internal Business Process measured by NGR was in a very good category. Unfortunately, different result revealed by measurement of AETR with bad category. Varied result shown by measurement on Innovation and Learning Perspectives. Employee productivity and retention were in good category. Employee training was in very good category. Good result also shown on the customer satisfaction.

Keywords: Performance & Balanced Scorecards