

ABSTRAK

ANALISIS IMPLEMENTASI *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKUR KINERJA PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk KANTOR PUSAT JAKARTA

Oleh

DENA LIZA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kinerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta setelah diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta periode pengamatan tahun 2011–2013. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, data primer melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder melalui laporan-laporan keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta. Penarikan responden dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel probabilitas, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Untuk perspektif pelanggan sebanyak 50 responden, sedangkan perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebanyak 104 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa perspektif keuangan dari tahun 2011-2013 dapat mencapai *cost effectiveness* dan menghasilkan laba perusahaan yang optimal. Kinerja pada perspektif keuangan menunjukkan hasil yang cukup baik. Sedangkan untuk perspektif pelanggan hasilnya cukup memuaskan dengan indeks kepuasan pelanggan sebesar 2.154, perspektif proses bisnis internal hasil indeksnya adalah 3.184 dengan rata-rata modus menjawab memuaskan, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan indeks yang diperoleh adalah 4.702, dengan rata-rata modus menjawab cukup memuaskan.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja dengan *Balanced Scorecard*