

Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Untuk Mengukur Kinerja pada PD BPR BKK Jepara

Oleh:
Frida Susanti
5160111016

Tujuan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kinerja PD BPR BKK Jepara menggunakan *Balanced Scorecard* pada 3 tahun terakhir yaitu tahun 2017,2018 dan 2019. Terdapat 4 perspektif dalam penelitian ini, yaitu perspektif keuangan yang terdiri dari ROA, ROE dan BOPO, perspektif pelanggan yang terdiri pangsa pasar (*market share*) dan kepuasan pelanggan, perspektif proses bisnis internal yang terdiri dari tahap inovasi dan tahap operasi dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang terdiri dari kepuasan karyawan dan produktifitas karyawan. Model pengukuran kinerja dipandang mampu menyeimbangkan kinerja finansial dengan non finansialnya dengan cara menetapkan target dari keempat perspektif yang digunakan untuk memotivasi manajemen bank agar dapat mencapai apa yang sudah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah dan karyawan. Dalam memperoleh data penulis membagikan kuesioner pelanggan dan karyawan yang disebar kepada responden PD BPR BKK Jepara. Jumlah kuesioner yang disebar masing-masing 50 orang dan 25 orang yang berisi 30 butir pernyataan untuk kepuasan pelanggan dan 18 butir pernyataan untuk kepuasan karyawan. Data sekunder diperoleh berupa laporan keuangan selama 3 periode yaitu 2017,2018 dan 2019. Analisis data diawali dengan menerjemahkan visi misi, melakukan pengukuran pada masing-masing perspektif dan menghitung skor *Balanced Scorecard*. Pada hasil penelitian pengukuran kinerja PD BPR BKK Jepara dengan menggunakan empat perspektif secara keseluruhan adalah 0,56 yang menunjukkan kinerja “baik” diantaranya perspektif keuangan mendapat skor 2 dengan nilai rata-rata 0,67 yang menunjukkan kinerja “cukup”, perspektif pelanggan mendapat skor 0 dengan nilai rata-rata 0 yang menunjukkan kinerja “cukup baik”, perspektif bisnis internal mendapat skor 1 dengan nilai rata-rata 0,5 yang menunjukkan kinerja “baik” dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mendapat skor 2 dengan nilai rata-rata 1 yang menunjukkan kinerja “baik”.

Kata Kunci : Penilaian kinerja, *Balanced Scorecard*, keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan

***Balanced Scorecard Analysis as a Tool for Measuring Performance
at PD BPR BKK Jepara***

Frida Susanti
5160111016

The purpose of this final report is to determine the performance of PD BPR BKK Jepara using Balanced Scorecard in the last 3 years, namely 2017,2018 and 2019. There are 4 perspectives In this study, namely a financial perspective consisting of ROA, ROE and BOPO, a customer perspective consisting of market share and customer satisfaction, an internal business process perspective consisting of an innovation stage and an operation stage and a learning and growth perspective consisting of employee satisfaction and employee productivity. The performance measurement model is seen as being able to balance financial and non-financial performance by setting targets from the four perspectives used to motivate bank management to achieve what has been set. This type of research is a case study. The data used in this study are primary data obtained through distributing questionnaires to customers and employees. In obtaining the data the authors distributed questionnaires to customers and employees which were distributed to respondents PD BPR BKK Jepara. The number of questionnaires distributed respectively 50 people and 25 people containing 30 statements for customer satisfaction and 18 items for employee satisfaction. Secondary data is obtained in the form of financial reports for 3 periods, namely 2017,2018 and 2019. Data analysis begins with translating the vision and mission, measuring each perspective and calculating the score Balanced Scorecard. In the research results measuring the performance of PD BPR BKK Jepara using four perspectives as a whole is 0.56 which shows a "good" performance including the financial perspective gets a score of 2 with an average value of 0.67 which indicates "adequate" performance, the customer perspective gets a score 0 with an average value of 0 which indicates "good enough" performance, the internal business perspective gets a score of 1 with an average value of 0.5 which indicates "good" performance and the learning and growth perspective gets a score of 2 with an average value of 1 which is shows a "good" performance.

Keywords: Performance appraisal, Balanced Scorecard, financial, customer, internal business process and learning and growth