

ANALISA PENGUKURAN KINERJA DENGAN BALANCED SCORECARD PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. PERIODE 2003 SAMPAI DENGAN 2007

Rizky Ahmad Fauzi, Erna Kustyarini, SE., MMSI

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci :

Abstraksi :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. apabila diukur dengan menggunakan Balanced Scorecard. Dalam mengukur kinerja perusahaan penulis menggunakan data-data berupa laporan keuangan, kuesioner kepuasan pelanggan, kuesioner proses bisnis internal perusahaan, serta kuesioner motivasi, kepuasan dan keselarasan pegawai. Berdasarkan analisis Balanced Scorecard kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. cukup maksimal. Perusahaan telah berhasil pada keempat perspektif Balanced Scorecard. Dari perspektif finansial, menunjukkan kinerja perusahaan dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2007 sudah cukup baik karena keuangannya diatas rata-rata yang diajukan oleh bank Indonesia, dari perspektif pelanggan menunjukkan bahwa tingkat pertumbuhan nasabah dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2007 selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah. Dari perspektif proses bisnis internal, kinerja perusahaan dapat dikatakan baik. Dan dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, kinerja perusahaan baik. Hal ini dikarenakan Bank BRI selalu mengadakan pelatihan atau training untuk menambah wawasan para karyawan.