

PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN ANALISIS BALANCED SCORECARD PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA

ASIH PRATIWI, MASODAH, SE., MMSi.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen strategi

Abstraksi :

Pengukuran kinerja ini bertujuan untuk mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan analisis balanced scorecard yang diukur dari empat perspektif yang ada di dalamnya yaitu : Perspektif Financial, Perspektif pelanggan dalam hal ini adalah nasabah, Perspektif proses bisnis internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Dari hasil penelitian kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk dilihat dari perspektif financial menurut rasio yang digunakan, terlihat bank secara umum adalah kurang baik. Hal ini dapat terlihat dari rasio yang mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Dalam perspektif pelanggan, penulis menyebarkan kuesioner kepada nasabah. Dilihat dari perspektif ini kinerja bank dapat dikatakan baik, karena dapat terlihat dari rata-rata nasabah yang menyatakan puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan. Dalam perspektif bisnis internal, dapat dikatakan baik karena bank terus melakukan inovasi pada produknya. Sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, secara umum dapat dikatakan baik, karena perusahaan sudah cukup memperhatikan kesejahteraan karyawannya.