

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari PT Bank BPD DIY dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. Konsep *Balanced Scorecard* merupakan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan secara keseluruhan yang menjabarkan visi dan strategi perusahaan ke dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Indikator yang digunakan untuk mengukur perspektif keuangan yaitu rasio likuiditas, dan rasio rentabilitas. Indikator yang digunakan untuk mengukur perspektif pelanggan adalah indeks kepuasan pelanggan, tingkat retensi pelanggan, dan tingkat akuisisi pelanggan. proses operasi adalah merupakan indikator untuk mengukur perspektif proses bisnis internal. Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu indeks kepuasan karyawan, produktifitas karyawan, tingkat retensi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan, kinerja perspektif pelanggan, dan kinerja perspektif proses bisnis internal adalah sangat baik. Dan kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah baik. Jadi secara keseluruhan kinerja PT Bank BPD DIY adalah sangat baik.

Kata Kunci: Kinerja, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.

ABSTRACT

This research aims to determine the performance of PT BPD Bali using Balanced Scorecard. Balanced scorecard is one method of measuring the overall performance of the company, which describes the company's vision and strategy into four perspectives; there are financial, customer, internal business process, and learning & growth perspective. The indicators used to measure financial performance are liquidity, and profitability ratio. Indicators used to measure customer satisfaction, customer retention rate, and customer information level. the operating process is an indicator to measure internal business processes. While the indicators used to measure growth and learning are the index of employee satisfaction, employee productivity, employee retention rate. The results showed that the financial performance, customer performance, and internal process performance is very good. And performance is good growth and learning. So in general PT Bank BPD DIY is very good.

Keyword: Performance, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective.