

ANALISIS *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PADA PT. BRI (PERSERO). TBK

(STUDI KASUS PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG BANDUNG)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Yang di latarbelakangi oleh adanya masalah internal seperti rendahnya efisiensi dan produktivitas kerja menurut standar Bank Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pengukuran *Balance Scorecard*, dengan pendekatan metode kualitatif. Penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bandung. Subyek penelitian berdasarkan perspektif pelanggan adalah nasabah, sedangkan pada perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, subjeknya adalah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bandung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pemilihan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Variabel penelitian yang digunakan berdasarkan empat perspektif, yaitu: 1) perspektif pelanggan, 2) proses bisnis internal, 3) pembelajaran dan pertumbuhan, 4) keuangan. Pengumpulan data variabel untuk keempat perspektif tersebut menggunakan metode kuesioner dengan skala Likert. Keabsahan data berdasarkan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan, yaitu: 1) analisis kualitatif dengan metode analisis tabel, 2) analisis kuantitatif berdasarkan perspektif keuangan yang terdiri dari rasio rentabilitas, likuiditas, dan solvabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan, berdasarkan perspektif pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PT. BRI Tbk Cabang Bandung baik. Pada perspektif proses bisnis internal, kelengkapan produk / jasa yang disediakan bank BRI, jaringan kantor BRI, inovasi produk BRI, dan karyawan BRI memiliki kualitas yang baik melayani pelanggan. Pada Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, produktivitas karyawan masuk dalam kategori baik. Sedangkan pada perspektif keuangan, kinerja keuangan seperti CAR, LDR, dan ROA berada pada kriteria sangat baik.

Kata kunci: *Balance Scorecard*, Kinerja

**ANALYSIS OF BALANCED SCORECARD AS A TOOL FOR MEASURING
PERFORMANCE AT PT. BRI (PERSERO), TBK**

**(CASE STUDY AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK
CABANG BANDUNG**

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Against the background of internal problems such as low efficiency and work productivity according to the standards of Indonesian Banks.

This research uses measurement of Balance Scorecard, with a qualitative method approach. The research was conducted at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Bandung. The research subjects based on the customer's perspective are customers, whereas in the perspective of internal business processes and learning and growth perspectives, the subject is employees of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Bandung. The sampling technique in this study is the selection of simple random sampling. The research variables used are based on four perspectives, namely: 1) customer perspective, 2) internal business processes, 3) learning and growth, 4) finance. Variable data collection for the four perspectives used the questionnaire method with a Likert scale. The validity of the data is based on validity and reliability. Data analysis techniques used, namely: 1) qualitative analysis with table analysis methods, 2) quantitative analysis based on a financial perspective consisting of profitability, liquidity and solvency ratios.

The results of the study show, based on the customer's perspective, the level of customer satisfaction with the performance of PT. BRI, Tbk Bandung is good. In the perspective of internal business processes, the complete range of products / services provided by BRI banks, BRI office networks, BRI product innovations, and BRI employees have good quality to serve customers. In the growth and learning perspective, employee productivity falls into the good category. Whereas in the financial perspective, financial performance such as CAR, LDR, and ROA are in very good criteria.

Keywords: Balance Scorecard, Performance