

ABSTRAK

**ANALISIS KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN BALANCE SCORECARD HASIL
RESTRUKTURISASI ORGANISASI
(Studi kasus pada Bank Bjb Wilayah III)**

oleh:
EDY PURNOMO
NPM. 141302018

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan pada kinerja Bank Bjb Wilayah III sebelum dan sesudah reorganisasi. Kinerja perusahaan diukur dengan menggunakan pendekatan pengukuran Balance Scorecard dengan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan mengambil data sekunder berupa laporan keuangan Bank Bjb Wilayah III tahun 2014 s.d 2016.

Hasil analisis mengenai perspektif keuangan yang dicapai Bank Bjb Wilayah III menunjukkan bahwa kinerja keuangan yang dicapai sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, namun demikian masih ada permasalahan dalam pengendalian NPL yang masih cukup tinggi. Dari hasil analisis perspektif pelanggan ditinjau dari *customer care management*, terlihat bahwa Bank Bjb dapat mempertahankan pelanggan lama dan selain itu mampu meningkatkan jumlah pelanggan (nasabah) baru. Demikian juga dalam pengukuran kepuasan pelanggan (nasabah) sudah baik. Hasil analisis mengenai perspektif internal bisnis terlihat bahwa kinerja pelayanan dianggap cukup baik, selain itu dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sudah memadai, hal ini ditandai oleh retensi karyawan yang cukup rendah serta sebagian besar karyawan telah mengikuti program pelatihan dan pengembangan.

Kata kunci : **kinerja, balance scorecard**

ABSTRACT

ANALYSIS OF PERFORMANCE USING BALANCE SCORECARD APPROACHES RESULTS ORGANIZATION RESTRUCTURING

by:

**EDY PURNOMO
NPM. 141302018**

This study aims to analyze the differences on the performance of Bank Bjb Region III before and after reorganisasi. Company performance is measured by using Balance Scorecard measurement approach with four perspectives: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. Quantitative methods used in this study by taking secondary data in the form of financial statements of Bank Bjb Region III year 2014 s.d 2016.

The results of the analysis on the financial perspective achieved by Bank Bjb Region III shows that the financial performance achieved is in accordance with predetermined standards, however there are still problems in the control of NPLs that are still quite high. From the results of customer perspective analysis in terms of customer care management, it is seen that Bank Bjb can retain old customers and in addition to increase the number of new customers (customers). Similarly, in measuring customer satisfaction (customer) is good. The result of the analysis on the internal perspective of the business shows that the performance of service is considered quite good, besides it is seen from the perspective of learning and growth is sufficient, it is marked by the retention of employees is quite low and most employees have followed the training and development program.

Keywords: performance, BSC