

ABSTRACT

Nowadays, it was realized that the performance measurement focused only on financial aspects to measure the performance of the executive is no longer adequate. The measurement of performance with this system causes the orientation of the company only on short-term profits and tends to ignore the company's survival in the long term. Therefore, the concept of company's perform measurement is developed which is fairly comprehensive, Balanced Scorecard, which consists of four perspectives that include the perspective of financial, customer, internal business processes, and learning and growth. In this regard, the research was to understand the application of Balanced Scorecard method as a tool to measure performance at OCBC Bank NISP Tbk. Descriptive analysis is used in this study as a model of data analysis. The result shows some of the four perspectives that was analyzed did not have good performance or has not been able to achieve the set target. The company therefore expected to further improve its performance by balancing between the performance of financial and non financial aspects in order to realize its mission and vision.

Keywords: Performance measurement, Balanced Scorecard

ABSTRAK

Dewasa ini, disadari bahwa pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada aspek keuangan saja untuk mengukur kinerja eksekutif tidak lagi memadai. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu dikembangkan suatu konsep pengukuran kinerja perusahaan yang cukup komprehensif yaitu *Balanced Scorecard*, yang terdiri dari empat perspektif yang meliputi perspektif keuangan, konsumen, proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan metode *Balance Scorecard* sebagai suatu alat untuk mengukur kinerja pada Bank OCBC NISP Tbk. Analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini sebagai model analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keempat perspektif yang dianalisis ada beberapa kinerja yang belum baik atau belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerjanya dengan menyeimbangkan antara kinerja dari aspek keuangan dan non keuangan guna mewujudkan misi dan visinya.

Kata kunci: Pengukuran kinerja, Balanced Scorecard

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Kinerja Perusahaan.....	7

2.1.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.1.2.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.1.2.2 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perusahaan Untuk Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.1.2.4 Proses Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.1.2.5 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.1.2.6 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.2 Kerangka Pemikiran	23
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Operasionalisasi Variabel	28
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Analisis Data yang Digunakan.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	41
4.1.1.2 Produk Perbankan yang Ditawarkan oleh PT.Bank OSBC NISP Tbk.	42

4.1.2 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Metode Kartu Skor Keseimbangan	
Pada PT. Bank OCBC NISP Tbk	43
4.1.2.1 Kinerja Perusahaan Berdasarkan Metode Perspektif	
Keuangan.....	44
4.1.2.2 Kinerja Perusahaan Berdasarkan Metode Perspektif Non-	
Keuangan.....	45
4.2 Pembahasan.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	62
RIWAYAT HIDUP	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Persektif Pelanggan Inti	17
Gambar 2 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	18
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Karyawan.....	62
Lampiran B Kuesioner Nasabah.....	64
Lampiran C Data Keuangan NISP selama 5 tahun.....	66
Lampiran D Data Hasil Jawaban Kuesioner Karyawan.....	68
Lampiran E Data Hasil Jawaban Kuesioner Nasabah.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Ikhtisar Variabel, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	30
Tabel II Rasio Keuangan Periode 2007-2009.....	44
Tabel III Pengukuran Kinerja Perspektif Konsumen.....	46
Tabel IV Pengukuran Kinerja Perspektif Internal Bisnis.....	48
Tabel V Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	49
Tabel VI Hasil Pengukuran Kinerja dan Target.....	51