

ABSTRACT

The purpose of this study was conducted to analyze the causal relationship between Balance Scorecard perspective, that helps Panin Bank in improving it's performance. The sample object of this research is Bandung Panin Bank Branch Office which engaged in banking services. The method used in this research is descriptive analysis method with a case study approach.

The main characteristic of the BSC is a casual relationship between the four perspectives. BSC has four perspectives that are used in measuring the performance of companies : learning and growth perspective, internal business process prespective, customer perspective and financial perspective. Learning and growth perspective is represented by the human capital, information system, organizational capital, employee satisfaction, employee productivity,dan employee retention variabels. Internal business process prespective is represented by innovation and service variabels. Customer perspective is represented by the market share and customer satisfaction variabels. Financial perspective is measured from the ROA, ROI, and ROE variabels.

Result of research show that (1) learning and growth perspective have effect on the internal business process perspective, (2) internal business process perspective influence the perspective of the customer /consumer, (3) customer perspective / cunsumer has influence on the financial perspective, (4) learning and growth perspective has influence on the perspective of customers / consumers, (5) internal business process perspective have effect on the financial perspective, (6) learning and growth perspective has influence on the perspective finance.

ABSTRAK

Tujuan dari diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan sebab akibat perspektif *Balance Scorecard* yang membantu Bank Panin dalam meningkatkan kinerjanya. Objek penelitian ini adalah Kantor Cabang Bank Panin Bandung yang bergerak di bidang jasa perbankan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan studi kasus.

Ciri utama dari BSC adalah adanya hubungan sebab akibat di antara keempat perspektifnya. BSC mempunyai 4 perspektif yang digunakan dalam mengukur kinerja perusahaan yang terdiri dari : Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diwakili oleh variabel *human capital*, *information system*, *organizational capital*, *employee satisfaction*, *employee productivity*, dan *employee retention*. Perspektif proses bisnis internal diwakili oleh variabel *innovation* dan *service*. Perspektif pelanggan diwakili oleh variabel *market share* dan *customer satisfaction*. Perspektif keuangan diukur dari ROA, ROI, dan ROE.

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada Bank Panin Cabang Bandung, Hasil uji hipotesis model penelitian menunjukkan bahwa (1) perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap perspektif proses bisnis internal, (2) perspektif proses bisnis internal berpengaruh terhadap perspektif pelanggan / konsumen, (3) perspektif Pelanggan / Konsumen berpengaruh terhadap perspektif keuangan, (4) Perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap perspektif pelanggan / konsumen, (5) perspektif proses bisnis internal berpengaruh terhadap perspektif keuangan, (6) perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap perspektif keuangan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.6 Gambar Model Penelitian.....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Balance Scorecard.....	10
2.2 Manfaat Balance Scorecard.....	12
2.3 Perspektif- Perspektif dalam <i>Balance Scorecard</i>	13
2.3.1 Perspektif keuangan	14
2.3.2 Prespektif Pelanggan.....	16
2.3.3 Prespektif Proses Bisnis Internal.....	19
2.3.4 Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	22
2.4 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	27
2.5 Hubungan Keempat Perspektif Penilaian Kinerja Organisasi	
Menggunakan Konsep <i>Balanced Scorecard</i> Secara Keseluruhan.....	28
2.6 Hubungan Sebab dan Akibat di Antara Keempat Perspektif BSC.....	29
2.7 Hipotesis.....	30
2.8 Pengertian Bank.....	31
2.8.1 Definisi Bank.....	31
2.8.2 Jenis Bank.....	33
2.8.3 Kegiatan Perbankan.....	34
2.8.4 Fungsi Bank.....	38
2.9 Penelitian Sebelumnya.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	42
3.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.2.2 Langkah-langkah Penelitian.....	47
3.3 Metode Analisis Data.....	48
3.4 Instrumen Penelitian.....	48
3.5 Pengujian Data.....	49
3.5.1 Pengujian Validitas.....	49
3.5.2 Pengujian Reabilitas.....	50
3.6 Definisi Variabel Operasional dan Pengukuran.....	51
3.6.1 <i>Human Capital</i>	52
3.6.2 <i>Information system</i>	53
3.6.3 <i>Organizational Capital</i>	53
3.6.4 <i>Employee Satisfaction</i>	55
3.6.5 <i>Employee Productivity</i>	56

3.6.6 <i>Employee Retention</i>	56
3.6.7 <i>Innovation</i>	57
3.6.8 <i>Service</i>	57
3.6.9 <i>Market Share</i>	58
3.6.10 <i>Customer Satisfaction</i>	58
3.6.11 <i>Financial</i>	59

BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	61
4.1.2 Struktur Organisasi.....	62
4.1.3 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.2 Pembahasan.....	71
4.2.1 Hubungan Positif Antara Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Perspektif Proses Bisnis Internal.....	72
4.2.2 Hubungan Positif Antara Perspektif Proses Bisnis Internal Terhadap Perspektif Pelanggan.....	73
4.2.3 Hubungan Positif Antara Perspektif Pelanggan Terhadap Perspektif Keuangan.....	73
4.2.4 Hubungan Positif Antara Perspektif Pembelajaran	

dan Pertumbuhan Terhadap Perspektif Pelanggan.....	74
4.2.5 Hubungan Positif Antara Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Perspektif Keuangan.....	74
4.2.6 Hubungan Positif Antara Perspektif Proses Bisnis Internal Terhadap Perspektif Keuangan.....	75
4.3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	75
4.3.1 Uji Validitas.....	76
4.3.2 Uji Reabilitas.....	80
4.4 Analisis Statistik	80

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96
RIWAYAT HIDUP.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Kuesioner.....	68
Tabel 4.2	Hasil pengujian Validitas.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gambar Model Penelitian.....	8
Gambar 2.1	Hubungan keempat perspektif dalam <i>Balance Scorecard</i>	13
Gambar 2.2	Perspektif pelanggan/konsumen dalam konsep <i>Balanced Scorecard</i>	18
Gambar 2.3	Perspektif proses internal bisnis dalam konsep <i>Balanced Scorecard</i>	22
Gambar 2.4	Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam konsep <i>Balanced Scorecard</i>	26
Gambar 2.5	Hubungan Keempat Perspektif Penilaian Kinerja Organisasi menggunakan konsep BSC secara keseluruhan.....	29
Gambar 2.6	Contoh Hubungan Sebab Akibat di antara Perspektif-perspektif BSC....	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Bank Panin (keseluruhan).....	63
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT Bank Panin (Kantor cabang pembantu).....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	96
Lampiran 2	Reliability.....	100
Lampiran 3	Charts Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Perspektif Proses Bisnis Internal.....	102
Lampiran 4	Charts Prespektif Proses Bisnis Internal terhadap Perspektif Pelanggan.....	103
Lampiran 5	Charts Prespektif Pelanggan terhadap Perspektif Keuangan.....	104
Lampiran 6	Charts Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Perspektif Pelanggan.....	105
Lampiran 7	Charts Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Perspektif Keuangan.....	106
Lampiran 8	Charts Prespektif Proses Bisnis Internal terhadap Perspektif Keuangan.....	107