

P

ENGUKURAN KINERJA BANK BNI DENGAN PENDEKATAN *BALANCE SCORECARD*

Any Indriyani¹
Budiman P²

Magister Manajemen
Perbankan
Universitas Gunadarma
2008

Jl. Margonda Raya 100 Depok
budiman@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Dalam kondisi tingkat persaingan yang cukup tinggi saat ini, perusahaan harus dapat menetapkan strategi yang tepat demi menyelamatkan eksistensi entitas usaha di masa depan atau bahkan memenangkan persaingan. Agar dapat menerapkan strategi yang tepat, perusahaan perlu melakukan evaluasi baik eksternal maupun internal. Karena itu, dibutuhkan suatu model atau alat pengukuran kinerja dalam mengevaluasi untuk mengetahui apakah tolok ukur kinerja yang sudah dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan. Penggunaan suatu metode penilaian kinerja yang tepat merupakan hal penting untuk mengetahui keberhasilan pencapaian sasaran kinerja perusahaan. *Balance Scorecard* merupakan suatu solusi yang menarik untuk mengukur kinerja suatu perusahaan, karena pengukuran kinerja yang dilakukan tidak hanya berdasarkan aspek keuangan tetapi juga berdasarkan aspek non – keuangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja Bank BNI dengan menggunakan metode

Balance Scorecard yang dilihat dari aspek keuangan dan aspek non – keuangan, yang terdiri dari perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja perspektif keuangan Bank BNI adalah rasio keuangan. Perspektif pelanggan menggunakan metode *servqual*. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja proses bisnis internal berupa tanggapan responden terhadap penggunaan fasilitas layanan *e-Banking*. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan kuesioner kepuasan *Minnesota*. Dari pengukuran kinerja dengan pendekatan *Balance Scorecard*, diketahui bahwa kinerja non – keuangan Bank BNI mempunyai predikat “Baik” dan untuk kinerja keuangan mempunyai predikat “Baik”.

Kata kunci : *Balance Scorecard*