ABSTRAKSI

Tanty Florencia, Pengukuran Kinerja Perbankan Dengan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Tbk. Cabang Palembang.

Selama ini pengukuran kinerja perusahaan hanya berfokus pada sudut pandang finansial saja, sehingga sering menghilangkan sudut pandang lain yang tak kalah penting seperti kepuasan pelanggan. Pengukuran kinerja seperti ini sudah dirasa kurang cocok dengan kondisi persaingan seperti saat ini. Sistem pengukuran kinerja yang dianggap ideal dan terintegrasi adalah sistem pengukuran kinerja *balanced scorecard* karena menggabungkan pengukuran kinerja kedalam empat perspektif yaitu, keuangan, pelanggan, proses bisnis inter dan belajar dan tumbuh.

Untuk membuktikan bahwa sistem *balanced scorecard* merupakan sistem yang ideal dan terintegrasi perlu dilakukan penelitian ada tidaknya pengaruh ukuran kinerja sebelum dan sesudah penerapan sistem *balanced scorecard.* Sehingga perumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah "Bagaimana pengaruh penerapan *balanced scorecard* pada perbankan?"

Untuk menjawab rumusan masalah diatas peneliti menggunakan objek penelitian pada PT BCA Tbk. Cabang Palembang. Data yang digunakan adalah data tingkat laba, data jumlah nasabah, data jumlah karyawan yang mengundurkan diri, dan data jumlah kegiatan pelatihan dan pendidikan yang masing-masing diambil rata-rata lima tahun sebelum dan sesudah penerapan *balanced scorecard.* Data yang diperoleh dianalisis dengan metode analisis kuantitatif deskriptif.

Dari analisis yang dilakukan didapat kesimpulan bahwa, masing-masing data menunjukan adanya perubahan positif/peningkatan ukuran kinerja, setiap ukuran kinerja berhubungan/berpengaruh dengan ukuran kinerja yang lain. Sehingga dapat disimpulkan pengukuran kinerja *balanced scorecard* memberi dampak positif dan merupakan pengukuran yang komprehensif.

Kata kunci: pengukuran kinerja, *balanced scorecard*