

ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, dunia bisnis mengalami perkembangan pesat sehingga terjadi kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Dalam upaya peningkatan kinerja organisasi, keselarasan tujuan organisasi dan tujuan setiap individu yang ada di dalam organisasi merupakan hal penting. Sehubungan dengan itu, diperlukan sistem penilaian kinerja yang menggambarkan kondisi kinerja perusahaan yang akurat. *Balanced Scorecard* adalah salah satu *alternative* pengukuran kinerja yang bertujuan menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan. Pengukuran ini merupakan hasil dari suatu proses berdasarkan misi dan strategi dari suatu perusahaan. Terdapat empat aspek yang diukur dalam *Balanced Scorecard* (BSC) yaitu perspektif keuangan, perspektif konsumen, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner menggunakan teknik *simple random sampling*. Data diperoleh dari karyawan dan nasabah PT Bank Jateng. Data sekunder diperoleh dari laporan tahunan PT Bank Jateng per desember periode tahun 2007, 2008, 2009. Populasinya adalah seluruh nasabah dan karyawan PT Bank Jateng Semarang, sedangkan sampel yang diambil masing-masing adalah 100 responden untuk nasabah dan 100 responden untuk karyawan. Hasil kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data menggunakan teknik korelasi *Pearson*. Untuk menentukan skor tingkat kepuasan nasabah dan karyawan menggunakan analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PT Bank Jateng dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Dengan menggunakan penilaian kinerja tersebut, dapat diketahui bahwa hubungan sebab akibat antara faktor pendukung kinerja dengan hasil yang dicapai. Sehingga diharapkan PT Bank Jateng mampu menjadi Bank terpercaya, memiliki komitmen dan dapat menghasilkan laba yang optimal.

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa perspektif keuangan yaitu nilai *Return on Asset* (ROA), Rasio Operasi (BOPO), *Loan to Deposit Ratio* (LDR) mengalami peningkatan *cost effectiveness* untuk mencapai laba optimal. Perspektif konsumen dapat meningkatkan *market share*, kepuasan nasabah menghasilkan angka yang cukup baik serta didukung peningkatan profitabilitas konsumen selama tiga tahun. Perspektif bisnis internal menggunakan rasio AETR menunjukkan peningkatan efektivitas, efisiensi dan ketepatan proses transaksi. Kemudian, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan peningkatan produktifitas karyawan, persentase pelatihan karyawan yang terampil setiap tahunnya. Hal ini mempengaruhi peningkatan tingkat kepuasan karyawan selama tiga tahun yang menghasilkan kategori baik/puas.

Kata Kunci : Penilaian Kinerja, *Balanced Scorecard*