

## ABSTRAK

Kondisi persaingan usaha perbankan saat ini sangat kompetitif. Terlebih lagi bank syariah harus bersaing dengan bank konvensional yang dominan dan telah berkembang pesat di Indonesia. Persaingan yang semakin tajam ini harus diikuti dengan manajemen yang baik untuk bisa bertahan di industri perbankan. Oleh karena itu sebuah bank perlu mengetahui bagaimana kinerja bank secara lebih komprehensif dari berbagai sisi. Bank Jateng yang telah mendirikan Unit Usaha Syariah perlu melakukan pengukuran kinerja tidak hanya dari perspektif keuangan saja, tetapi perspektif lainnya yang diukur dalam *Balance Scorecard*. *Balance Scorecard* menawarkan aplikasi pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan komprehensif dalam kinerja organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah membahas perbandingan kinerja unit usaha syariah dengan kinerja unit konvensional diukur dengan *balance scorecard* (perspektif keuangan, perspektif konsumen, perspektif bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran) sehingga dapat mengevaluasi kinerja unit usaha syariah. Metodologi penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari laporan keuangan publikasi Bank Jateng dan UUS Bank Jateng periode September 2008 dan 2009. Menggunakan analisis komparasi dimana peneliti mengevaluasi kinerja perusahaan antar periode sehingga dapat mengetahui prospektif UUS Bank Jateng. Data diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner pada karyawan dan nasabah Bank Jateng sebanyak 30 orang. Indikator yang digunakan terdiri dari NPL, LDR, BOPO, tingkat kepuasan nasabah, AETR, serta tingkat kepuasan karyawan.

Hasil pengukuran kinerja dengan *balance scorecard* pada Bank Jateng masing-masing perspektif adalah perspektif keuangan dengan menggunakan aktiva produktif (NPL), biaya operasional (BOPO), dan likuiditas (LDR). Telah menunjukkan kinerja yang baik, pencapaian terlihat dari aspek profitabilitas mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Perspektif pelanggan, selama kinerja 2 tahun menunjukkan kinerja yang baik dengan adanya kepuasan nasabah yang cukup memuaskan. Untuk perspektif bisnis internal, Bank Jateng telah berhasil melakukan efisiensi biaya. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, menunjukkan tingkat kepuasan karyawan yang memuaskan. Setelah melakukan penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa menggunakan *balance scorecard*, kinerja UUS Bank Jateng prospektif bagi Bank Jateng namun belum memiliki kelayakan untuk menjadi Badan Umum Syariah (BUS).

Kata kunci: Evaluasi Kinerja, *Balance Scorecard*, Unit Usaha Syariah, Bank Konvensional.