

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengukuran kinerja PT Bank Jateng Cabang Utama Semarang jika diukur dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dapat diketahui bahwa hubungan sebab akibat antara faktor pendukung kinerja dengan hasil yang dicapai pada setiap perspektif. Sehingga PT Bank Jateng Cabang Utama Semarang dapat mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan, dan dapat meningkatkan laba yang lebih baik.

Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden baik karyawan maupun nasabah PT Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Data sekunder diperoleh dari laporan tahunan PT Bank Jateng Cabang Utama Semarang periode tahun 2005-2009. Sampel yang diambil masing-masing berjumlah 100 responden. Analisis dan interpretasi data dilakukan melalui data kualitatif.

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa perspektif keuangan yaitu NPL (*Non Performing Loan*), *Profit Margin*, dan BOPO (Rasio Efisiensi) berdasarkan rata-rata *Scorecard* dikategorikan baik. Sedangkan ROA (*Return On Asset*) dikategorikan cukup baik dan LDR (*Loan to Deposit Rati*) dikatakan buruk. Perspektif pelanggan menunjukkan bahwa *Market Share* dan profitabilitas konsumen mengalami penurunan yang dikategorikan buruk, namun tingkat kepuasan nasabah dikategorikan cukup puas. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa tingkat inovasi perusahaan tidak mengalami peningkatan / tidak terdapat penambahan unit kerja, rasio AETR dikategorikan buruk sehingga belum menunjukkan peningkatan efisiensi, efektivitas serta ketepatan proses transaksi yang dilakukannya. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa produktivitas karyawan mengalami penurunan dikategorikan buruk, tingkat pelatihan karyawan mengalami peningkatan dikategorikan baik, sedangkan tingkat kepuasan karyawan dikategorikan baik/puas.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja, *Balanced Scorecard*.