

ABSTRAK

Kinerja karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah dari tahun ke tahun beberapa kali mengalami penurunan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, terdapat kebutuhan untuk studi lebih lanjut tentang upaya meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan mengukur kesenjangan (Gap) harapan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah dengan persepsi pegawainya pada keempat perspektif Sistem Manajemen Kinerja (SMK) berbasis *Balanced scorecard* yaitu perspektif finansial, perspektif proses bisnis, perspektif pelanggan, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Sistem Manajemen Kinerja (SMK) berbasis *Balanced scorecard* dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Divisi, Wakil Kepala Divisi, Kepala Sub Divisi, Wakil Kepala Sub Divisi, Kepala Seksi dan Pelaksana. Metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisa *Balanced scorecard* dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan, berdasarkan ukuran finansial, untuk Kepala Divisi dan Wakil Kepala Divisi, terdapat kesamaan bahwa biaya iklan yang dianggap belum efisien karena melebihi dari 110% target yang ditetapkan. Untuk Kepala Sub Divisi, dan Wakil

Kepala Sub Divisi, didapatkan hasil bahwa biaya listrik dan biaya iklan melebihi target yang ditetapkan sehingga kurang efisien. Berdasarkan ukuran proses bisnis, didapatkan hasil bahwa terdapat proses bisnis yang ada yang masih dalam proses antara 50%-75% antara lain adalah Pengembangan DPLK berbasis Web. Dalam pengukuran kompetensi dapat diketahui bahwa orientasi pada kepuasan pelanggan masih kurang optimal, dimana karyawan terkadang memonitor kepuasan pelanggan, mendistribusikan informasi yang membantu kepada pelanggan dan memberikan service yang ramah dan bersikap bersahabat.

Kata kunci: finansial, proses bisnis, kompetensi, IPA