

## ABSTRACT

**Eka Marliana Putri**

**NPM: 0904090131**

**Performance Measurement With Balanced Scorecard Method At BNI Branch UI Depok With Sample Bachelor Program Regular Social and Political Science Faculty Majoring Administration 2005 Colleague student.**

**xiii + 111 Pages + 15 Tables + 30 Pictures + 7 Appendixes + 30 Books (1983-2007)**

*As a public organization with profit oriented PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. branch UI Depok must have performance measurement that not only focusing in financial and employee measurement. But it also needed measurement in customer perspective. With balanced scorecard all that measurement needed can be measure. Quantitative approach and probability sample technique using in this research. Knows that financial perspective performance is good, then customer perspective performance has percentage for 83,48% (good), and internal business perspective performance is good, learning and growth perspective performance has percentage for 82,45% (good). And the summarize of BNI UI Depok performances is good.*

*Keyword: Balanced Scorecard, Measurement, Performance, BUMN Banking*

## ABSTRAK

**Eka Marliana Putri**

**NPM: 0904090131**

**Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balanced Scorecard* Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Universitas Indonesia Depok Dengan Sampel Nasabah Mahasiswa Administrasi Program Sarjana Reguler 2005 FISIP UI ”**

**xiii + 111 halaman + 15 Tabel + 30 Gambar + 7 Lampiran + 30 Buku (1983-2007)**

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama UI Depok sebagai organisasi publik yang berorientasi laba harus memiliki sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya berfokus pada finansial dan pegawai. Dibutuhkan pengukuran kinerja dari perspektif pelanggan. Dengan *balanced scorecard* seluruh kinerja dapat diukur secara berimbang. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan pengambilan sampel secara probabilita. Diketahui bahwa kinerja perspektif finansial adalah baik, selanjutnya kinerja perspektif pelanggan memiliki persentase 83,48% (baik), kemudian kinerja perspektif bisnis internal adalah baik, dan kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki persentase 82,45% (baik). Dapat disimpulkan bahwa kinerja BNI UI Depok adalah baik.

*Kata kunci: Balanced Scorecard, Pengukuran, Kinerja, BUMN Perbankan*