

## Usulan dan perancangan balanced scorecard sebagai suatu sistem pengukuran kinerja pada pt "bank danamon indonesia" tbk

Dian Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=114844&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Penelitian atas perancangan balanced scorecard pada PT. Bank Danamon Indonesia Tbk sebagai suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan adalah untuk mengevaluasi strategi dan sistem pengukuran kinerja yang selama ini diterapkan oleh PT. Bank Danamon Indonesia Tbk dan merumuskan sistem pengukuran kinerja pada PT.

Bank Danamon Indonesia Tbk dengan menggunakan konsep balanced scorecard sesuai misi, visi dan strategi perusahaan selaras dengan upaya manajemen mengadakan perbaikan berkelanjutan di berbagai bidang dalam rangka menjawab berbagai tantangan yang dihadapi perusahaan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif komparatif, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan menggunakan sumber literatur, artikel, dan referensi yang berhubungan dengan konsep balanced scorecard. Sedangkan penelitian lapangan dilakukan dengan riset di PT. Bank Danamon Indonesia Tbk untuk mendapatkan data-data tersebut kemudian dibandingkan dengan sistem pengukuran kinerja berdasarkan balanced scorecard. Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa sistem pengukuran kinerja di PT. Bank Danamon Indonesia Tbk masih menitikberatkan pada pengukuran kinerja keuangan yang berdasarkan analisis data-data laporan keuangan sebagai sarana pengukuran kinerja perusahaan. Selain itu, perusahaan masih memandang pengukuran kinerja finansial dan non finansial sebagai dua hal penting yang tidak mempunyai keterkaitan. Hal ini memberikan ketidakseimbangan dan kesan bias terhadap nilai perusahaan sesungguhnya dan menyebabkan visi, misi dan strategi perusahaan belum berjalan secara maksimal. Dengan menggunakan konsep balanced scorecard yang mencakup perspektif finansial dan non finansial (pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan) maka pengukuran kinerja akan lebih komprehensif sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, saran yang dapat dikemukakan adalah agar PT. Bank Danamon Indonesia Tbk lebih memperhatikan kualitas dan kuantitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, meningkatkan kualitas sumberdaya manusia untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, melakukan efisiensi atas biaya operasional dengan melakukan optimalisasi terhadap jaringan distribusi Bank yang mencakup jumlah dan penyebaran kantor cabang, ATM, serta penempatan karyawan dalam satu pusat pelayanan. Selain itu, menjaga perkembangan sistem TI yang dapat membantu mempersingkat dan mengoptimalkan waktu, tenaga, dan proses pelayanan yang diberikan kepada nasabah, meningkatkan aktivitas pemasaran dan upaya mencari pasar baru khususnya sektor UKM dalam meningkatkan jumlah nasabah, dan yang terakhir adalah untuk keberhasilan implementasi balanced scorecard harus didukung dengan komitmen yang menyeluruh dari pimpinan perusahaan sampai front officers agar memberikan hasil yang maksimal.