

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan penilaian kinerja *Balanced ScoreCard* pada PT BNI (Persero) Tbk. Pendekatan penelitian adalah kualitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah sekunder dan primer selama tiga tahun (2015 sampai dengan 2017).

Desain penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitiannya adalah studi kasus. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan dengan cara Mengolah dan menginterpretasikan data untuk dianalisis seperti melakukan wawancara di lapangan.

Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa PT BNI (Persero) telah menerapkan pengukuran kinerja dengan menggunakan *Performance Management System* (PMS) yang berbasis pada BSC. Penggunaan pengukuran kinerja tersebut dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja keuangan dan meningkatkan *market share*, sebagai *goal setting* dan strategi yang tertuang dalam visi dan misi BNI. *Performance driving* dan *performance evaluation* yang ditunjukkan dalam perspektif proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran telah menunjukkan kinerja yang baik sehingga dapat mendongkrak kinerja keuangannya dan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan target visi dan misi dari perusahaan.

Kata kunci: *Performance Management System*, *Balanced ScoreCard*, Perspektif keuangan, Perspektif Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Pertumbuhan dan Pembelajaran

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how the application of the Balanced ScoreCard performance assessment at PT BNI (Persero) Tbk. The research approach is descriptive qualitative. The data used is secondary and primary for three years (2015 to 2017).

The research design used by the authors in this study is qualitative descriptive research. The research method is a case study. The method of data analysis in this study uses by processing and interpreting the data to be analyzed such as conducting interviews in the field.

The results and discussion show that PT BNI (Persero) has implemented performance measurement using the Performance Management System (PMS) based on BSC. The use of these performance measurements can help companies improve financial performance and increase market share, as a goal setting and strategy contained in BNI's vision and mission. Performance driving and performance evaluation shown in the perspective of internal business processes and growth and learning have shown good performance so as to boost financial performance and increase customer satisfaction. This is in accordance with the target vision and mission of the company.

Keywords: Performance Management System, Balanced ScoreCard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process, Growth and Learning

UNIVERSITAS
MERCU BUANA