

ABSTRAK

Balanced Scorecard adalah sebuah sistem manajemen dimana organisasi dapat menjelaskan visi dan strategi mereka dan sekaligus menerjemahkan ke dalam tindakan. *Balanced Scorecard* menyediakan umpan balik dalam proses bisnis internal maupun hasil eksternal untuk meningkatkan kinerja secara terus menerus pada USP Swamitra Koppas Cibubur. Pengukuran yang dilakukan USP Swamitra Koppas Cibubur dalam *Balanced Scorecard* terdiri dari perspektif keuangan dan perspektif non keuangan. Jika konsep *Balanced Scorecard* dibandingkan dengan konsep manajemen strategis umum (*existing*) pada USP Swamitra Koppas Cibubur, maka BSC memiliki konsep penting karena terdapat tambahan 3 (tiga) perspektif selain perspektif keuangan, yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja USP Swamitra Koppas Cibubur dari tahun 2014 s/d 2016 cukup baik. Dari perspektif keuangan, USP Swamitra Koppas Cibubur telah mencapai *cost effectiveness* dan menghasilkan laba perusahaan yang optimal per tahunnya. Dari perspektif pelanggan, produk dan pelayanan yang diberikan oleh USP Swamitra Koppas Cibubur kepada nasabahnya sudah cukup baik. Dari perspektif proses bisnis internal, proses operasi USP Swamitra Koppas Cibubur menunjukkan peningkatan dan melakukan inovasi dengan merubah sistem perkreditan melalui *online*. Dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan bahwa loyalitas karyawan pada USP Swamitra Koppas Cibubur cukup baik, sehingga mampu meningkatkan pertumbuhan bank, karena karyawan merupakan salah satu *intangible assets* yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan perkembangan sebuah perusahaan.

Kata Kunci : *Balance Scorecard*, Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, kinerja perusahaan

MERCU BUANA

ABSTRACT

Balanced Scorecard is a management system where organizations can explain their vision and strategy and simultaneously translate into action. The Balanced Scorecard provides feedback in internal business processes as well as external outcomes to improve the performance continuously on USP Swamitra Koppas Cibubur. Measurements made by USP Swamitra Koppas Cibubur in Balanced Scorecard consist of financial perspective and non-financial perspective. If the Balanced Scorecard concept is compared with the concept of general strategic management (existing) in USP Swamitra Koppas Cibubur, then BSC has an important concept because there are additional 3 (three) perspectives besides financial perspective, that is customer perspective, internal business process perspective, and growth and learning perspective .

The results of this study indicate that the performance of USP Swamitra Koppas Cibubur from 2014 to 2016 is quite good. From a financial perspective, USP Swamitra Koppas Cibubur has achieved cost effectiveness and generates an optimal company profit per year. From a customer perspective, the products and services provided by USP Swamitra Koppas Cibubur to its customers are good enough. From the perspective of internal business processes, the USP Swamitra Koppas Cibubur operating process shows improvement and innovation by changing the online credit system. From the perspective of growth and learning shows that employee loyalty to USP Swamitra Koppas Cibubur good enough, so as to increase bank growth, because employees are one of intangible assets that have an important role in improving the development of a company.

Keywords: Balance Scorecard, Financial Perspective, customer perspective, internal business process perspective, growth and learning perspective, company performance.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA