

## ABSTRAKSI

Era globalisasi ekonomi dewasa ini, dirasakan sangat mempengaruhi perekonomian Indonesia. Khususnya industri, keuangan, dan perbankan sebagaimana negara-negara berkembang lainnya. PT. Bank "X" kantor pusat Surabaya adalah lembaga keuangan pemerintah yang menjalankan kegiatan usahanya sebagai "Financial Intermediary" atau perantara keuangan yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk alternatif investasi lainnya. Untuk mengevaluasi kinerja perusahaan PT. Bank "X" kantor pusat Surabaya menggunakan *Balanced Scorecard* yang terdiri dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

*Balanced Scorecard* adalah alat untuk mengevaluasi kinerja yang bersifat komprehensif yaitu selain mempertimbangkan kinerja keuangan juga mempertimbangkan kinerja non keuangan. Untuk itu perusahaan menggunakan *Balanced scorecard* yang mampu menilai kinerja masa lalu dengan ukuranendorong masa depan agar perusahaan mampu bersaing.

Permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah evaluasi kinerja PT. Bank "X" kantor pusat Surabaya dengan menggunakan *Balanced Scorecard* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dan bagaimana hubungan sebab akibat pada masing-masing perspektif untuk pengembangan kinerjanya

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif berusaha memahami persyaratan penelitian secara mendalam terfokus pada keadaan yang sebenarnya. Ruang lingkup penelitian ini hanya dibatasi pada mengevaluasi hasil kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. PT. Bank "X" kantor pusat Surabaya dalam mengevaluasi dan menilai mengacu pada penilaian keuangan saja sedangkan non keuangan diabaikan. Disini terlihat bahwa pada perspektif keuangan yang terus mengalami peningkatan dan target yang terpenuhi. Sedang pada kinerja non keuangan mengalami kenaikan tetapi belum sebanding dengan kinerja keuangan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus terus mengevaluasi dan memperbaiki dengan menambah ukuran dan target perusahaan. Secara umum hasil kinerja PT. Bank "X" kantor pusat Surabaya menggunakan *Balanced Scorecard* adalah baik.