

**PERSPEKTIF PELANGGAN PADA BALANCED SCORECARD
SEBAGAI ALTERNATIF PENGUKURAN KINERJA BANK
DALAM MENINGKATKAN STANDAR PELAYANAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**

KE.
A. 03/05
PAA
1



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH

**GURUH RAHMADI PRAKOSO
No. Pokok : 049815964**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

SKRIPSI

**PERSPEKTIF PELANGGAN PADA BALANCED SCORECARD SEBAGAI
ALTERNATIF PENGUKURAN KINERJA BANK DALAM
MENINGKATKAN STANDAR PELAYANAN**

**DIAJUKAN OLEH :
GURUH RAHMADI PRAKOSO**

No. Pokok : 049815964

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

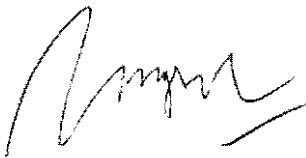
DOSEN PEMBIMBING,



Dr. SOEGENG SOETEDJO, SE, Ak.

TANGGAL 5 - 8 - 2009

KETUA PROGRAM STUDI,



Drs. M. SUYUNUS, MAFIS, Ak.

TANGGAL 5 - 8 - 2009

Surabaya, *20/04/04*

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji



ABSTRAKSI

Balance Scorecard mengarahkan kinerja personal diukur dengan ukuran keuangan untuk mengetahui hasil tindakan yang telah dilakukan dimasa lalu. Disamping itu, ukuran keuangan tersebut dilengkapi dengan ukuran nonkeuangan (seringkali disebut juga dengan ukuran operasional) tentang kepuasan customer, cost effectiveness proses bisnis/intern, dan produktifitas komitmen personal yang menentukan kinerja keuangan dimasa yang akan datang.

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan studi kasus, karena pendekatan ini berawal dari masalah, kemudian digunakan proses rasionalisasi dari suatu fenomena yang terjadi dan dilakukan juga observasi sehingga dapat memperoleh pemahaman tentang permasalahan yang terjadi untuk dapat menghasilkan rumusan-rumusan solusi. Penulisan ini difokuskan pada fenomena yang terjadi di Bank Mega Cabang Jombang dan PT. Bank Mega Tbk. Secara keseluruhan untuk mengetahui bagaimana penerapan alat penilaian kinerja dengan pendekatan *Balance Scorecard* dalam mengukur kinerja pada bank. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data kualitatif digunakan untuk menjelaskan hasil analisis dari penerapan penilaian kinerja dengan pendekatan *balance scorecard* yang didapat dari perusahaan, sedangkan data kuantitatif didapat pada bagian yang menangani langsung pada divisi tabungan dan kredit PT. Bank Mega Tbk.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini bahwa PT. Bank Mega Tbk dalam mencapai tujuannya menggunakan strategi diferensiasi kualitas, tetapi penerapannya lebih difokuskan pada kualitas pelayanan, sedangkan Rencana strategis PT. Bank Mega Tbk dan program-program nya mendasarkan pada metode-metode pengukuran kinerja non finansial yang merupakan sebagian dari pengukuran dalam *balanced scorecard*. Secara keseluruhan, performance PT. Bank Mega Tbk baik dilihat dari standar pelayanannya, tingkat market share yang masih tinggi, jumlah komplain rendah, loyalitas nasabah tinggi, dan jumlah nasabah baru.