

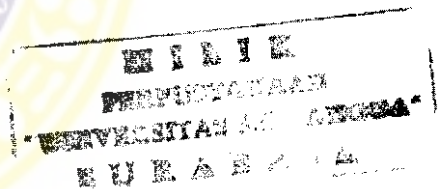
**PENGGUNAAN THE BALANCED SCORECARD SYSTEM
(SISTEM PENGUKURAN KINERJA BERIMBANG) SEBAGAI
PEMADU KINERJA PADA PERUSAHAAN JASA PERBANKAN
(STUDI KASUS PADA PT BANK UMUM X)**

SKRIPSI

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



KK.
A. 2311/97.
Set
P



DIAJUKAN OLEH :

ANDONG TRI SETYONEGORO

No. Pokok : 049213902

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1997**

SKRIPSI

PENGGUNAAN THE BALANCED SCORECARD SYSTEM

(SISTEM PENGUKURAN KINERJA BERIMBANG) SEBAGAI PEMANDU

KINERJA PADA PERUSAHAAN JASA PERBANKAN

(STUDI KASUS PADA PT BANK UMUM X)

DIAJUKAN OLEH :

ANDONG TRI SETYONEGORO

No. POKOK : 049213902



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

Drs Ec ANDRY IRWANTO Ak, MBA

TANGGAL. 15-8-1997

KETUA JURUSAN,

Dra Ec HARIATI GAFFAR Ak

TANGGAL. 20-8-97

BAB IV**KESIMPULAN DAN SARAN****IV.1. Kesimpulan**

1. Untuk dapat menghadapi persaingan yang tajam dalam industri perbankan, PT Bank Umum X harus lebih memperhatikan kebutuhan nasabah karena keunggulan daya saing suatu bank akan ditentukan oleh kemampuan bank dalam menghasilkan produk yang berkualitas, kemampuan membaca keinginan nasabah yang harus segera ditanggapi dengan memperkenalkan produk-produk baru, efisiensi dalam pelayanan, kemampuan melakukan penetrasi ke pasar-pasar baru dan kesungguhan memberikan pelayanan yang serba prima. Agar dapat merealisasikan tujuannya, yaitu memuaskan nasabah, PT Bank Umum X membutuhkan informasi untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, memberikan umpan balik serta umpan ke depan demi perbaikan yang berkesinambungan.

2. *The balanced scorecard system* PT Bank Umum X adalah:

SUDUT PANDANG NASABAH terdiri dari tolok ukur :

-Value added bagi nasabah

-Kepuasan nasabah

-Citra positif bank dimata nasabah dan calon nasabah

-Pelayanan yang profesional

SUDUT PANDANG BISNIS INTERNAL terdiri dari tolok ukur :

- Peningkatan pelayanan kepada nasabah
- Efisiensi dalam mempersiapkan jasa
- Peningkatan dan pendayagunaan sumberdaya manusia
- Kemampuan dalam identifikasi kebutuhan nasabah

SUDUT PANDANG INOVASI DAN PENGEMBANGAN terdiri dari tolok ukur :

- Persentase pendapatan dari jasa-jasa perbankan yang baru diluncurkan
- Kemampuan memberikan jasa perbankan lainnya yang menjadikan fee sebagai pendapatan
- Kemampuan produk baru dalam merebut pangsa pasar
- Indeks pengembangan produk jasa perbankan dan layanan lanjutan yang dilakukan bank melebihi indeks industri

SUDUT PANDANG KEUANGAN terdiri dari tolok ukur :

- Kewajiban penyediaan modal minimum bank
- Rasio aktiva produktif yang diklasifikasikan terhadap aktiva produktif
- Rasio penyisihan penghapusan aktiva produktif terhadap aktiva produktif yang diklasifikasikan
- Rasio laba terhadap total assets

- Rasio beban operasional terhadap pendapatan operasional
 - Rasio kewajiban bersih call money terhadap aktiva lancar
 - Rasio kredit terhadap dana yang diterima
3. Dari hasil kuesioner terdapat konsistensi yang dimiliki oleh manajemen puncak PT Bank Umum X dalam memberikan tingkatan yang sama pada tiap tolok ukur dalam masing-masing sudut pandang. Artinya manajemen PT Bank Umum X menilai tolok ukur-tolok ukur tersebut sama pentingnya dalam jangka panjang (**Pernyataan A**) maupun jangka pendek (**Pernyataan B**) dalam hal pencapaian dan pengaruhnya kepada proses pengembangan bank X.
4. *The balanced scorecard system* PT Bank Umum X adalah seperangkat tolok ukur pemandu kinerja internal bank, namun pencapaian tolok ukur dalam *the balanced scorecard system* memudahkan PT Bank Umum X untuk mencapai standar kinerja eksternal yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, karena dari hasil kuesioner manajemen puncak PT Bank Umum X secara konsisten memilih tolok ukur dalam SE BI No 26/5/BPPP tanggal 29 Mei 1993 sebagai tolok ukur dalam sudut pandang keuangan.

IV.2. Saran

1. PT Bank Umum X seharusnya membangun unit penelitian dan pengembangan untuk mengidentifikasi produk-produk perbankan yang baru dan memperbaiki produk-produk yang sudah ada untuk lebih disesuaikan dengan kebutuhan para nasabah.
2. PT Bank Umum X perlu untuk mengkomposisikan kembali dan menjabarkan lebih lanjut seluruh ukuran yang ada pada sudut pandang bisnis internal, sehingga diharapkan ukuran-ukuran strategis tersebut mampu dikomunikasikan pada tindakan-tindakan atau aktivitas-aktivitas setiap individu dalam mempengaruhi pencapaian tujuan bank X secara keseluruhan.
3. Manajemen PT Bank Umum X harus mengevaluasi pencapaian tolok ukur-tolok ukur dalam *the balanced scorecard system* secara berkala untuk dapat memberikan umpan balik dan umpan ke depan demi perbaikan yang berkesinambungan.