

## ABSTRAK

Mahtumah, Siti, 2012 SKRIPSI. **ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Pada KANINDO Syari'ah Jatim)**

Pembimbing: Fitriyah, S.Sos., MM

Kata kunci: ***BALANCED SCORECARD*, kinerja**

---

Di masa sekarang dan di masa depan, perusahaan-perusahaan menghadapi lingkungan bisnis yang kompleks. Oleh karena itu perusahaan memerlukan system manajemen yang didesain sesuai dengan lingkungan usahanya. Pengukuran kinerja bisnis yang tepat merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan. Sistem pengukuran kinerja dalam manajemen tradisional ditekankan pada aspek keuangan saja, disisi lain aspek non keuangan sangat penting. Untuk itu pengukuran kinerja bisnis yang tepat yaitu dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja, tetapi juga kinerja non keuangan (aspek pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja KANINDO Syari'ah Jatim Malang dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, nilai rata-rata untuk masing-masing perspektif yaitu **perspektif keuangan** masih harus di tingkatkan karena ada beberapa rasio yang masih belum stabil seperti *LDR*. **Perspektif pelanggan**, yang ditunjukkan dengan tingkat kepuasan nasabah (customer satisfaction) terhadap pelayanan yang diberikan oleh KANINDO terhadap anggota dan calon anggota. Dalam **perspektif bisnis internal** diperukannya target dalam penilaian kinerja sehingga dengan mudah dapat mengetahui barometer keberhasilan suatu program kerja agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal serta **pembelajaran dan pertumbuhan** adalah cukup baik yang ditunjukkan dengan peningkatan produktifitas karyawan dari tahun ke tahun. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja KANINDO Syari'ah jatim Malang termasuk dalam kriteria cukup baik dan disarankan agar KANINDO menerapkan metode *Balanced Scorecard* dalam penilaian kinerja.