

# **ANALISIS KINERJA KEUANGAN DAN NON KEUANGAN DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.**

## **ABSTRAK**

Perbankan di Indonesia memiliki potensi untuk terus tumbuh dan berkembang serta memiliki manfaat yang besar bagi pembangunan ekonomi nasional. Bank BTN sebagai perusahaan yang bergerak melayani dan mendukung dalam sektor properti dan penyaluran kredit untuk pembiayaan perumahan merupakan bank yang cukup berkembang sehingga banyak masyarakat yang percaya untuk menjadi nasabahnya. Pada periode tahun 2014-2018 Bank BTN memiliki kinerja keuangan yang cukup baik, namun hal tersebut perlu didukung oleh berbagai aspek, termasuk kinerja karyawan dan juga tingkat kepuasan nasabah kepada bank sehingga diperlukan penilaian dan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja Bank BTN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja keuangan dan non keuangan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. tahun 2014-2018.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan pengukuran kinerja dilakukan dengan konsep *balanced scorecard* dengan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pengukuran kinerja pada perspektif keuangan dilakukan dengan menggunakan empat indikator, yaitu ROA, BOPO, CAR, dan LDR. Pada perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilakukan dengan cara *survey* melalui pengumpulan data kuesioner.

Hasil analisis pada penelitian ini, bahwa kinerja Bank BTN tahun 2014-2018 dinilai dari perspektif keuangan dengan empat indikator, yaitu ROA termasuk dalam kriteria sehat, BOPO termasuk dalam kriteria sangat sehat, CAR termasuk dalam kriteria sangat sehat, sementara LDR termasuk dalam kriteria kurang sehat, dinilai dari perspektif proses bisnis internal berada dalam kondisi baik, dinilai dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berada dalam kondisi baik, dan dinilai dari perspektif pelanggan dalam kondisi kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa Bank BTN tahun 2014-2018 dengan menggunakan konsep *balanced scorecard* memperoleh kinerja dengan nilai skor akhir sebesar 74,20 sehingga termasuk dalam kriteria A dengan kondisi sangat sehat.

Kata Kunci: Kinerja, *Balanced Scorecard*, Bank BTN

**ANALYSIS OF FINANCIAL AND NON-FINANCIAL PERFORMANCE  
USING BALANCED SCORECARD APPROACH IN PT. BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) TBK.**

**ABSTRACT**

*Banking in Indonesia has the potential to continue to grow and develop and has great benefits for national economic development. Bank BTN as a company engaged in serving and supporting the property sector and lending for housing finance is a bank that is quite developed so that many people to believe to be its customers. In the 2014-2018 period, Bank BTN had a fairly good financial performance, however this needs to be supported by various aspects, including employee performance and also the level of customer satisfaction with the bank so that appropriate assessment and strategies are needed to improve the performance of Bank BTN. This study aims to analyze financial and non-financial performance at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. in 2014-2018.*

*This research uses a descriptive research method with a quantitative approach. Performance measurement is carried out using the balanced scorecard concept with four perspectives, that is financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and the perspective of growth and learning. Performance measurement in financial perspective using ROA, BOPO, CAR, and LDR. In the customer perspective, internal business process perspective, and the perspective of growth and learning are carried out by means of surveys through questionnaire data collection.*

*The result of the analysis in this research, the performance of Bank BTN in 2014-2018 was assessed from a financial perspective with four indicators, ROA is in healthy criteria, BOPO is in very healthy criteria, CAR is in very healthy criteria, and LDR is in unhealthy criteria, assessed from the perspective of internal business processes in good condition, assessed from the perspective of growth and learning in good condition, and assessed from the customer perspective in unfavorable condition. The results indicate that Bank BTN in 2014-2018 using the balanced scorecard concept obtained a final score is 74,20, category A with very healthy conditions.*

*Keywords: Performance, Balanced Scorecard, Bank BTN*