

## INTISARI

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kinerja PT. Bank Mandiri KC Sudirman Yogyakarta diukur dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Latar belakang penelitian adalah persaingan antar bank, sehingga bank perlu merumuskan strategi baru. Bank membutuhkan pengukuran kinerja untuk menentukan pencapaian strategi. Pengukuran kinerja tersebut adalah Balanced Scorecard karena dapat menilai kinerja berbagai sektor

Penelitian ini merupakan studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menentukan kualitas data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Perspektif keuangan: ROA, ROE, NIM, ROA, dan LDR sangat baik. 2). Perspektif pelanggan untuk retensi pelanggan sangat baik. Akuisisi pelanggan dan pangsa pasarnya bagus. Kepuasan pelanggan sangat memuaskan. 3). Perspektif proses bisnis internal untuk proses operasi sangat baik dan tingkat inovasinya baik. 4). Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan untuk kepuasan karyawan sangat memuaskan. Pelatihan karyawan baik dan produktivitas karyawan sangat baik.

## **ABSTRACT**

The research objective was to determine the performance of PT. Bank Mandiri KC Sudirman Yogyakarta is measured using the Balanced Scorecard method. The research background is competition between banks, so the bank needs to formulate a new strategy. Banks need performance measurement to determine strategy achievement. The performance measurement is the Balanced Scorecard because it can assess the performance of various sectors

This research is a case study. The data collection methods used were questionnaires, observation and documentation. The author uses validity and reliability tests to determine data quality.

The results showed that: 1). Financial perspective: ROA, ROE, NIM, ROA and LDR are excellent. 2). Customer perspective for customer retention is excellent. Customer acquisition and market share is good. Customer satisfaction is very satisfying. 3). The internal business process perspective for the operation process is very good and the level of innovation is good. 4). The learning and growth perspective for employee satisfaction is very satisfying. Employee training is good and employee productivity is very good.



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**The application of the balanced scorecard at PT. Bank Mandiri KC Sudirman Yogyakarta**  
SASYA LALITA PUTRI, Aviandi Okta Maulana, Dr., S.E., M.Acc., Ak., CA.  
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>