

ABSTRAK

RATIH HAPSARI. 022121184. Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* Dalam Mengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka Periode 2021-2024). Di bawah bimbingan: ELLYN OCTAVIANTY dan AGUNG FAJAR ILMIYONO. 2025.

Pengukuran kinerja pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka selama ini masih berfokus pada aspek keuangan, sehingga belum mampu mencerminkan kinerja secara menyeluruh. Oleh karena itu, metode *balanced scorecard* digunakan untuk mengukur dan menggambarkan kinerja perusahaan secara lebih komprehensif melalui empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka berdasarkan keempat perspektif tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan pendekatan kualitatif pada perspektif keuangan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden nasabah dan seluruh pegawai yang berjumlah 25 orang. Data dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, serta penghitungan indeks kepuasan dengan bantuan software IBM SPSS 29. Sedangkan untuk perspektif keuangan, data sekunder berupa laporan keuangan dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui rasio ROA, BOPO, dan FDR.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan berada dalam kategori “baik”, perspektif pelanggan “baik”, proses bisnis internal “sangat baik”, dan pembelajaran serta pertumbuhan “sangat baik”. Secara keseluruhan, kinerja PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka selama periode 2021–2024 dapat dikategorikan “baik”, dengan perspektif proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan sebagai indikator yang paling dominan. Hal ini mencerminkan kekuatan perusahaan dalam pengelolaan internal dan pengembangan sumber daya manusia yang berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Bank Syariah, Indikator, Perspektif