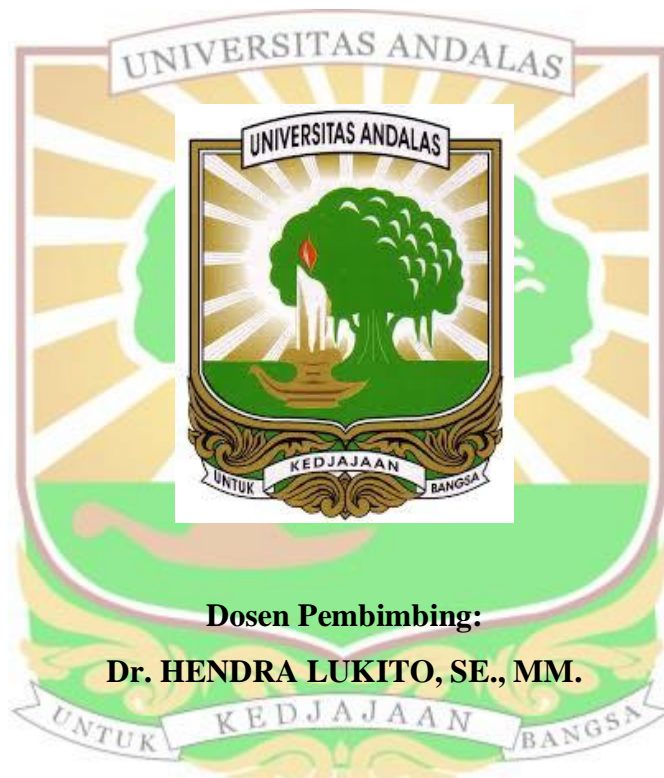


**EVALUASI KINERJA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL DAN
PEMBELAJARAN/PERTUMBUHAN
(STUDI KASUS BANK X)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk mencapai Gelar Magister
Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas**



Dosen Pembimbing:

Dr. HENDRA LUKITO, SE., MM.

Diajukan oleh:

FADHILLA WAHYUNI

1720522063

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

**EVALUASI KINERJA DENGAN PENDEKATAN BALANCED
SCORECARD - PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL DAN
PEMBELAJARAN/PERTUMBUHAN**

(Studi Kasus Bank X)

Fadhilla Wahyuni

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas

fadhilla2012@gmail.com

Hendra Lukito

hendralukito71@gmail.com

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi kinerja menggunakan pendekatan Balanced Scorecard dilihat dari perspektif proses bisnis internal dan pembelajaran/pertumbuhan pada Bank X. Variabel penelitian dari perspektif proses bisnis internal yaitu proses inovasi, proses operasi dan layanan purna jual dan perspektif pembelajaran/pertumbuhan yaitu kepuasan pekerja, retensi pekerja dan produktivitas pekerja, Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling sehingga didapatkan 133 pegawai yang menjadi responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif yang bersifat deskriptif, dimana hasil yang diperoleh yaitu hasil penilaian kinerja Bank X dari perspektif proses bisnis internal sebesar 4,44 dengan rating B deskripsi Very Good dan hasil penilaian kinerja Bank X dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 4,11 dengan rating B deskripsi Very Good.

Kata Kunci : Kinerja, Balanced Scorecard, Proses, Pembelajaran & Pertumbuhan

ABSTRACT

This study was conducted aiming to evaluate performance using the Balanced Scorecard approach viewed from the perspective of internal business processes and learning/ growth at Bank X. Research variables from the perspective of internal business processes are innovation processes, operational processes and after-sales services and learning / growth perspectives namely employee satisfaction , employee retention and worker productivity. The sampling technique was done by purposive sampling method so that 133 employees were respondents. The data analysis technique used in this study is descriptive qualitative, where the results obtained are the results of the assessment of Bank X's performance from the perspective of internal business processes of 4.44 with a rating of B Very Good description and the results of the assessment of Bank X's performance from the perspective of learning and growth of 4.11 with a rating of B description: Very Good.

Keywords : Balanced Scorecard, internal business process, learning/growth.