

ABSTRAK.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur kinerja PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera berdasarkan *balanced scorecard*. Sedang tujuan penelitian ini mengukur kinerja perusahaan berdasarkan *balanced scorecard* dengan keempat perspektifnya, yaitu: perspektif keuangan, perspektif *customer*, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Indikator pengukuran yang digunakan untuk mengukur tiap perspektifnya berbeda-beda. Perspektif keuangan menggunakan indikator: ROA, rasio operasi, dan *sales growth*. Perspektif *customer* menggunakan indikator: *customer satisfaction*, *customer retention*, *customer akuisisi*, dan *customer profitabilitas*. Perspektif proses bisnis internal menggunakan indikator: proses inovasi dan proses operasi. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan indikator: kapabilitas karyawan dan kapabilitas sistem informasi. Selain itu penelitian ini juga menggunakan laporan keuangan dan data PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari tahun 2008-2010

Sampel penelitian ini adalah nasabah dan karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. peneliti menggunakan teknik *convenience sampling* dan *purposive sampling*. Pengujian dilakukan kepada 40 nasabah dan seluruh jumlah karyawan yaitu sebanyak 12 orang.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pengukuran kinerja menggunakan *balanced scorecard* terdapat peningkatan dan hasil memuaskan yang telah dicapai, meningkatnya aspek keuangan, yaitu: ROA, rasio operasi, dan *sales growth* bank. Dari aspek non keuangan juga mengalami hasil yang memuaskan, yaitu: kepuasan konsumen, retensi konsumen, akuisisi konsumen, profitabilitas konsumen, kepuasan karyawan, retensi karyawan. Selain peningkatan juga terdapat penurunan yaitu pada proses inovasi penambahan produk dan produktivitas karyawan.

Kata kunci:

Balanced scorecard yaitu: perspektif keuangan, perspektif *customer*, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran