

**PENINGKATAN KINERJA PERBANKAN MELALUI
STRATEGY MAP DAN BUSINESS PROCESS MAP (STUDI
KASUS: BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK)
CABANG UTAMA DEPOK**

SIGIT DWI PURNOMO, TEDDY OSWARI, SE., MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kinerja perbankan

Abstraksi :

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja perusahaan dalam mewujudkan visi dan misinya menggunakan Strategy Map dan Process Business Map yang dipaparkan melalui Balance Scorecard ke dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Objek penelitian ini adalah Bank BNI (Persero) Tbk Cabang utama Depok. Perspektif finansial dapat dilihat dari tingkat rasio yang telah dibahas sebelumnya yaitu, rasio likuiditas, rasio rentabilitas dan rasio solvabilitas, rasio efisiensi usaha, serta rasio usaha bank. Pada rasio likuiditas mengalami penurunan dan kenaikan yang menandakan rasio ini tidak stabil. Rasio solvabilitas mengalami penurunan pada tahun 2008 dari Primary Ratio sebesar 7,64% dan CAR sebesar 14,50% Rasio Rentabilitas mengalami penurunan terlihat pada rasio Net Profit Margin dan Return on Equity Capital dan peningkatan pada Gross Profit Margin. Rasio efisiensi usaha mengalami peningkatan pada rasio Leverage Multipler pada tahun 2008 dengan 13,07 kali dan Interest Expense Ratio mengalami peningkatan dan penurunan pada tahun 2008 dengan 4,12% Rasio usaha bank mengalami penurunan pada rasio Liquidity Risk pada periode tahun 2008 dengan 2,94% dan Risk Assets Ratio dengan 10,72% dan Deposit Risk Ratio sebesar 9,45%. Dan persepsi non keuangan yang terdiri dari perspektif pelanggan, perspektif proses inovasi dan operasi, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Persepsi non keuangan ini dapat diukur menggunakan skala likert. Kegunaan skala likert adalah untuk mengetahui nilai pencapaian target lewat media kuesioner. Pengukuran ini dapat dilakukan melalui hasil kuesioner dengan pengukuran dari angka 0,00 sampai 5,00. Sebagai contoh secara rinci adalah sebagai berikut sangat puas (Total Score 4,00-5,00), puas (Total Score 3,00-4,00), cukup puas (Total Score 2,00-3,00), tidak puas (Total Score 1,00-2,00), sangat tidak puas (Total Score

0,00-1,00). Dengan bobot sangat puas 5, puas 4, cukup puas 3, tidak puas 2, dan sangat tidak puas 1.