

ABSTRAK

Bank 'X', adalah salah satu Bank tertua di Indonesia. Bank dengan total aset 10,7 triliun per Desember 2002 ini selalu berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dalam menjalankan usahanya, sehingga tidak jarang Bank 'X' menerima penghargaan baik dari dalam maupun luar negeri. Salah satu pendukung hal tersebut adalah kinerjanya yang telah terbukti, dimana pada masa krisis yang lalu banyak bank yang harus mengikuti program penjaminan atau bahkan ditutup, Bank 'X' justru bertahan dan semakin berkembang. Tujuan utama penulisan thesis ini adalah untuk menerapkan model Balanced Scorecard (BSC) dalam perumusan strategi Bank 'X' dimana pembahasan difokuskan pada perbaikan komposisi dana pihak ketiga. Penerapan BSC dengan empat persepektif-nya yaitu Keuangan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal serta Pertumbuhan dan Pembelajaran tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja Bank 'X' secara keseluruhan dan tidak hanya dari perspektif keuangan yang selama ini menjadi acuan.

Untuk memperbaiki Komposisi Dana Pihak Ketiga, perlu dilakukan strategi yang komprehensif, serta perlu dukungan terhadap proses pelayanan kepada nasabah, sehingga strategi nantinya tidak hanya difokuskan pada penghimpunan dana/nasabah baru tetapi juga bagaimana mempertahankan loyalitas nasabah lama. Yang juga tidak dapat dipisahkan adalah bagaimana perusahaan meningkatkan pelayanan kepada eksternal tetapi juga internal.

Hasil penelitian ini menunjukkan perlunya perbaikan komposisi dana untuk dapat meningkatkan efisiensi biaya yang ditanggung khususnya pada pos biaya dana, dan pada akhirnya perbaikan komposisi tersebut akan meningkatkan aset Bank 'X' dan peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Kata kunci: Balanced Scorecard, Komposisi Dana, Biaya Dana dan Kinerja.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.4. Ruang Lingkup.....	6
BAB 2 KERANGKA KONSEPTUAL DAN METODOLOGI PENELITIAN	7
2.1. Kerangka Pikir.....	7
2.2. Metodologi Penelitian.....	10
2.2.1. Rancangan Penelitian.....	10
2.2.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	10
2.2.3. Jenis Data.....	10
2.2.4. Variabel Penelitian.....	11
2.3. Implementasi Model Perangkat Lunak Balanced Scorecard.....	12
BAB 3 KERANGKA TEORITIS	14
3.1. Tinjauan Umum Sistem Pengukuran Kinerja.....	14
3.1.1. Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja.....	14
3.1.2. Tujuan dan Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja.....	14
3.2. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard.....	15

3.2.1. Pengertian Balanced Scorecard.....	15
3.2.2. Balanced Scorecard Sebagai Sebuah Sistem Manajemen.....	17
3.2.3. Perbedaan Balanced Scorecard dengan Perspektif Tradisional.....	19
3.2.4. Hubungan Sebab dan Akibat dalam Balanced Scorecard	20
3.2.5. Kerangka Kerja Balanced Scorecard.....	21
3.2.6. Perspektif dalam Balanced Scorecard.....	23
3.2.6.1. Perspektif Keuangan.....	23
3.2.6.2. Perpektif Pelanggan.....	25
3.2.6.3. Perspektif Bisnis Internal.....	28
3.2.6.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	30
3.3 Pengertian Dasar Manajemen Perbankan.....	33
3.3.1. Pengertian Bank.....	33
3.3.2. Pengertian Manajemen Dana Bank.....	35
3.3.2.1. Sistem Manajemen Dana Bank.....	35
3.3.2.2. Sumber Dana Bank.....	36
3.3.2.3. Alokasi Dana Bank.....	37
3.3.3. Komponen Struktur Dana Masyarakat.....	38
3.3.3.1. Giro.....	38
3.3.3.2. Deposito.....	39
3.3.3.3. Tabungan.....	39
BAB 4 ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Perumusan Strategi.....	40
4.1.1. Analisa Perbankan Nasional.....	40
4.1.2. Visi dan Misi Bank 'X'	42
4.1.3. Tujuan Perusahaan.....	43
4.1.4. Analisa SWOT.....	44
4.1.4.1. Analisa Eksternal.....	44
4.1.4.2. Analisa Internal.....	46
4.1.5. Tinjauan Umum Bank 'X'	47
4.1.5.1. Latar Belakang	47

4.1.5.2. Organisasi.....	48
4.1.5.3. Produk dan Jasa.....	48
4.1.5.4. Ikhtisar Data Keuangan dan Evaluasi Penghimpunan Dana Pihak Ketiga.....	49
4.1.6. Penentuan Strategi Perusahaan.....	51
4.1.6.1. <i>Customer Value Proposition</i> Bank 'X'.....	51
4.1.6.2. Kendala dan Fokus Strategi dalam Penghimpunan Dana Masyarakat.....	53
4.2. Perancangan Model Balanced Scorecard.....	56
4.2.1. Penentuan Ukuran Pencapaian (Strategic Measures).....	59
4.2.1.1. Keuangan.....	59
4.2.1.2. Perspektif Nasabah.....	67
4.2.1.3. Perspektif Internal	77
4.2.1.4. Pembelajaran dan Pertumbuhan	87
4.3. Penentuan Target, Inisiatif dan Program.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran.....	100
DAFTAR ACUAN.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	L-1
RIWAYAT HIDUP	