

**ANALISIS PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* DALAM
LAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR
CABANG A RIVAI PALEMBANG
TAHUN 2021**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



OLEH :

CANTIKA OKTAVIANI

07011281924104

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN BALANCED SCORECARD DALAM
LAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG
A. RIVAI PALEMBANG TAHUN 2021**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

Cantika Oktaviani

07011281924104

Pembimbing

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si

NIP. 197905012002121005

Tanda Tangan



Tanggal

22/5/23

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* DALAM
LAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG
A RIVAI PALEMBANG TAHUN 2021**

Skripsi

Oleh :

**Cantika Oktaviani
07011281924104**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 24 Mei 2023**

Pembimbing :

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005**

Tanda Tangan



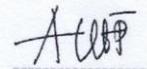
Penguji :

**1. Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002**

Tanda Tangan

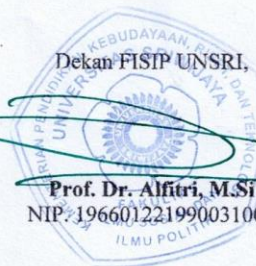



**2. Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020**



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004


**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cantika Oktaviani

NIM : 0701128192404

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* Dalam Layanan Bank Rakyat Indonesia Cabang A Rivai Palembang Tahun 2021” ini adalah benar benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan ini

Senin , 15 Mei 2023



Cantika Oktaviani

NIM.07011281924104

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh”

-Hamka-

PERSEMBAHAN


Alhamdulillah, atas berkah dan Rahmat Allah SWT skripsi ini ku persembahkan untuk bapak, ibu, kakak, adik serta keluarga tersayang

ABSTRACT

This study discusses the analysis the application of the Balanced Scorecard in the services of Bank Rakyat Indonesia Branch A Rivai Palembang in 2021. This research uses the Perspective of the Balanced Scorecard, namely financial, customer, internal business processes and learning and growth perspectives. This research is motivated by BRI's performance which shows good results in general in the BRI Annual Report in 2021, while this year is a year of recovery for the Indonesian economy after being attacked by the Covid-19 outbreak. The research method used in this study is qualitative which is descriptive. The data sources used are primary and secondary data sources. Data collection techniques used in this study were through observation, interviews and documentation. With already quite good results on every financial perspective, customer perspective, internal business perspective and on learning and growth perspective.


Keyword : Analysis, Application, Balance Scorecard, Services

Advisor


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

Indralaya, 22 may 2023

Head Of Public Administration Department Faculty Of
Social And Political Science
Sriwijaya University

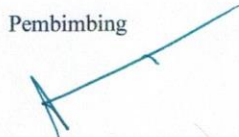

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang analisis dari penerapan *Balanced Scorecard* dalam layanan Bank Rakyat Indonesia Cabang A Rivai Palembang Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan Perspektif dari *Balanced Scorecard* yaitu perspektif finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan kinerja BRI yang menunjukkan hasil yang baik secara umum pada *Annual Report* BRI tahun 2021, sedangkan tahun ini merupakan tahun pemulihan bagi perekonomian Indonesia setelah diserang wabah *Covid-19*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan hasil yang sudah cukup baik pada setiap perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Kata kunci : Analisis, Penerapan, *Balance Scorecard*, Layanan

Pembimbing



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

Indralaya 22 Mei 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT, karena izin-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis *Balanced Scorecard* Dalam Layanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang A Rivai Tahun 2021. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.

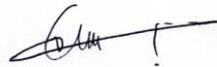
Selama menyelesaikan skripsi, penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, IPU., ASEAN.Eng selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
5. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
6. Bapak Anang Dwi Santoso S.AP., M.PA selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang membantu membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat
8. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS dan Ibu Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si sebagai Dosen Penguji Skripsi
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
10. Seluruh Admin dan staf Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis terkait proses administrasi
11. Bapak Derry, S.P., M.Si yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di BRI Cabang A Rivai Palembang
12. Saudariku Shinta, Ranti, Anggun Gita dan Candy yang selalu mendukung dalam menjalani perkuliahan.
13. Kiki Chaniago sebagai pendengar keluhan dan Penyemangat selama menyusun skripsi.

14. Suci Lola Mutiana yang selalu siap siaga membantu setiap proses kuliah sampai menyelesaikan skripsi
15. Teman teman Affah Iyyah Gas Wisuda yang sangat istimewa
16. Semua Pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama menyusun skripsi

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca agar dapat menambah dan dapat memberikan pengetahuan. Akhirnya semoga jasa baik semua pihak, mendapat limpahan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Indralaya , 22 Mei 2023



Cantika Oktaviani

NIM.07011281924104

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Definisi Konsep	22
C. Fokus Penelitian.....	23
D. Jenis dan Sumber Data	24
E. Informan Penelitian	24
F. Teknik Pengumpulan Data	24
G. Teknik Analisis Data.....	25
H. Teknik Keabsahan Data	26
I. Sistematika Penulisan	26
BAB IV PEMBAHASAN	28
A. Profil Instansi	28
B. Analisis Penerapan Balanced Scorecard Dalam Layanan Bank Rakyat Indonesia Cabang A Rivai Palembang	31
C. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	53

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 2 Struktur Organisasi BRI.....	29
Gambar 3 Produk dan Jasa Utama BRI.....	30
Gambar 4 Produk Simpanan BRI.....	30
Gambar 5 Produk dan Jasa BRI.....	31
Gambar 6 Situasi Ruang Pelayanan BRI Cabang A Rivai Palembang.....	39
Gambar 7 Sotulasi Ruang Pelayanan BRI Cabang A Rivai Palembang.....	39
Gambar 8 Peta Lokasi KC A Rivai Palembang.....	40
Gambar 9 Tampilan Website Pelayanan Produk Purna Jual bri.bantuan.....	44
Gambar 10 Contoh Pelayanan masalah Produk Purna Jual.....	45
Gambar 11 Beberapa Pelayanan Produk Purna Jual.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Prestasi BRI.....	14
Tabel 2 Kantor BRI di Palembang	6
Tabel 3 Penelitian terdahulu	16
Tabel 4 Fokus Penelitian	23
Tabel 5 Pertumbuhan Harta	34
Tabel 3 Pertumbuhan Pendapatan	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas	58
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Proposal	59
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Proposal	60
Lampiran 4 Formulir Revisi Proposal	61
Lampiran 5 Surat Penelitian	62
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	63
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Skripsi	64
Lampiran 8 Formulir Pendaftaran Ujian Skripsi	65
Lampiran 9 Formulir Pendaftaran Ujian Skripsi	66
Lampiran 10 Forlap Dikti.....	67
Lampiran 11 Forlap Dikti.....	68
Lampiran 12 Screenshot Hasil Suliet	69
Lampiran 13 SK Skripsi	70
Lampiran 14 SK Skripsi	71
Lampiran 15 Hasil Cek Turnitin	72

DAFTAR SINGKATAN

BRI	= Bank Rakyat Indonesia
KW	= Kantor Wilayah
KANINS	= Kantor Inspeksi
KC	= Kantor Cabang
KCP	= Kantor Cabang Pembantu
KK	= Kantor Kas
BSC	= Balanced Scorecard
SDM	= Sumber Daya Manusia
KUR	= Kredit Usaha Rakyat
UMKM	= Usaha Mikro Kecil dan Mengengah
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai Negara yang sedang berkembang dalam beberapa tahun terakhir ini sedang giat giatnya melakukan pembangunan. Agar pertumbuhan dan pembangunan ekonomi dapat dicapai maka di butuhkan pembangunan yang merata yang mempunyai fokus di setiap daerah yang ada di Indonesia. Perkembangan pembangunan dengan strategi yang matang sangat perlu dukungan dari setiap organisasi yang ada di Indonesia. organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dapat melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan dari strategi yang sudah dibuat.

Keberhasilan kinerja suatu organisasi dalam memenuhi tugas dan fungsinya akan sangat mempengaruhi pencapaian sasaran dan tujuan yang telah diberikan. Selain itu, penentuan strategi dalam pengelolaan tujuan merupakan suatu landasan yang dapat dijadikan acuan atau kerangka untuk mencapai sasaran kerja yang telah dibuat. Maka dari itu agar dapat mengetahui bagaimana pencapaian dari strategi yang dibuat untuk mencapai sasaran itu dibutuhkan alat untuk menganalisis atau mengetahui hal tersebut. Analisa kinerja mempunyai peran yang sangat penting dalam mencapai satu tujuan. Hal itu dikarenakan keefektifan dalam mencapai suatu strategi pada jangka waktu itu dapat diketahui dengan adanya pengukuran kerja.

Peran administrasi negara atau publik dalam penyelenggaraan suatu negara mencakup fungsi fungsi umum pemerintahan, seperti penegakan hukum, penyediaan barang dan jasa dengan kuantitas dan kualitas yang bagus serta bagaimana masyarakat bisa mengetahui hal hal tersebut. Peran administrasi

dilakukan melalui organisasi yang berbentuk layanan publik yang dilakukan oleh birokrasi dalam suatu organisasi karena hal itu merupakan tugasnya untuk melayani masyarakat. Masyarakat tidak lepas dari kepentingan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi yang mempunyai tujuan untuk menghasilkan kinerja secara tepat, cepat dan dengan biaya yang sangat efisien. Tapi pada kenyataannya kinerja yang dilakukan oleh birokrasi masih jauh dari kata ketepatan, kecepatan dan keefisienan yang menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh birokrasi masih kurang baik karena berbagai faktor.

Sesuai dengan inavasi yang akan dilakukan untuk memperbaiki kinerja organisasi maka pengukuran terhadap kinerja organisasi merupakan hal yang harus sangat diperhatikan. Baik untuk organisasi sektor public maupun privat. Dengan menganalisis hal itu maka nantinya dapat dilakukan evaluasi atas kekurangan yang dilakukan. Supaya analisis dapat menemukan hasil yang tepat maka perlu adanya alat yang koprehensif untuk mengukur kinerja yang dilakukan. Keseimbangan sangat diperlukan dalam aspek kinerja baik dari perspektif finansial maupun perspektif non finansial.

Analisis atau pengukuran kinerja yang biasanya dipakai pada organisasi yaitu hanya menitik beratkan pada aspek keuangan yang mambuat organisasi hanya berfokus pada pendapatan dalam waktu dekat tanpa memikirkan untuk waktu yang lama. Selain itu pengukuran kinerja juga kurang memperhatikan sektor eksternal serta tidak mampu sepenuhnya menuntun perusahaan menjadi lebih baik. maka diperlukan pengukuran dari perspektif lainnya juga seperti pengukuran menggunakan *balanced scorecard*. Menurut Kaplan dan Norton, *Balanced Scorecard* adalah metode alternatif yang digunakan perusahaan atau organisasi untuk mengukur kinerja secara lebih komprehensif, tidak hanya terbatas pada

kinerja keuangan, namun meluas ke kinerja non keuangan, seperti perspektif pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Balanced Scorecard biasanya digunakan untuk pengukuran kinerja organisasi privat dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Namun saat ini BSC juga sudah diperlukan untuk organisasi publik.

Dengan *balanced scorecard* nantinya organisasi dapat menganalisa dan menjelaskan misi dari organisasi kepada masyarakat secara akuntabilitas, objektif dan transparan. Selain itu organisasi juga mengetahui kualitas layanan apa saja yang dibutuhkan untuk mencapai strategi yang telah dibuat. Adapun manfaat dari penggunaan *balanced scorecard* untuk organisasi adalah seluruh organisasi ditempatkan pada proses pembelajaran, anggaran yang lebih rasional, mendapatkan data sebagai pedoman, sebagai alat untuk memperbaiki kinerja dan menjadi bahan untuk bisa memperbaiki komunikasi pada bagain *stakeholders*.

Pada penelitian sebelumnya juga sudah ada penelitian mengenai pengukuran kinerja dengan perspektif *balanced scorecard* pada organisasi sektor publik seperti penelitian yang dilakukan oleh Yulaikha (2014) yang mengkaji penerapan *balanced scorecard* pada Dinas Pajak Daerah dan Keuangan Yogyakarta dan Komang Ayu Triska Prabandari (2019) tentang Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung berdasarkan Metode Balance Scorecard.

Kinerja yang terukur dengan baik diharapkan dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kekurangan dan hal lain yang dapat menghambat tercapainya tujuan ataupun sasaran dari sebuah organisasi atau perusahaan. Selain itu, pencapaian tujuan bagi organisasi juga berperan penting dalam tercapainya pertumbuhan dan pembangunan. Banyak pihak yang ikut berkoordinasi dalam pembangunan di

Indonesia baik dari Organisasi Publik, Organisasi Privat dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Organisasi dengan pelayanan jasa sangat sesuai untuk dinilai dengan perspektif yang ada pada *balanced scorecard* karena kinerjanya yang tidak hanya terpaku pada keuangan tapi juga sangat mementingkan kinerja non finansialnya. Perbankan merupakan salah satu bagian dari BUMN yang menghimpun, menyalurkan dan melayani jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang di masyarakat yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional dalam peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sebagai Bank terbesar di Indonesia dan tersebar diseluruh pelosok Nusantara kinerja BRI juga telah unggul dalam berbagai bidang, tidak hanya finansial tetapi BRI juga telah mampu menunjukkan prestasi pada kinerja non finansial dengan cukup baik . Berikut beberapa prestasi yang telah diraih BRI selama tahun 2021 yang di ambil dari Annual Repport Bank Rakyat Indonesia Tahun 2021.

Tabel 1. Pencapaian prestasi BRI

NO	Pencapaian	Keterangan
1	BRI Menjadi Pemenang Best The Best Communication	Mengawali tahun 2021, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) RI memberikan penghargaan bergengsi kepada perusahaan-perusahaan BUMN dalam perhelatan BUMN Corporate Communications & Sustainability Summit (BCOMSS) 2020. Salah satu BUMN yang mencuri perhatian yakni pemenang kategori Best of The Best Communications yaitu BRI. Selain itu, BRI juga memenangkan Gold Winner untuk kategori Social Media and Corporate Campaign. BRI dinobatkan sebagai juara perhelatan BCOMSS 2020, mengungguli BUMN lainnya. BRI dinilai mampu menjadi BUMN terdepan dalam

		menjalankan program komunikasi yang berkelanjutan sepanjang tahun 2021.
2	BRI Dinobatkan sebagai Bank Terbaik di Indonesia Versi The Asian Banker	BRI meraih peringkat pertama sebagai The Best Retail Banks in Indonesia versi The Asian Banker. Penghargaan ini merupakan apresiasi terhadap program layanan keuangan ritel BRI yang sangat baik dan prima. Sedangkan untuk peringkat di Asia, BRI menempati posisi ke-35.
3	BRI Dinobatkan sebagai “Tempat Bekerja Terbaik di Asia” versi HR Asia.	BRI memperoleh penghargaan internasional bergengsi yakni sebagai salah satu tempat bekerja terbaik di Asia atau Best Companies to Work For in Asia. Penghargaan diberikan oleh HR Asia Media, media di bidang HR professional terpercaya di Asia. Tentunya pencapaian istimewa BRI selama hampir 126 tahun berdiri di Indonesia ini tak lepas dari peran serta dan kontribusi Insan BRILiaN. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa BRI on-track dalam mewujudkan salah satu parameter aspirasinya sebagai “Home to the Best Talent”.

Sumber : Diolah penulis berdasarkan Annual Repport BRI Tahun 2021

BRI juga memberikan dukungan pendanaan bagi organisasi yang bergerak dalam pengembangan energi terbarukan, pembangunan transportasi ramah lingkungan, pelaksanaan berbagai inisatif efisiensi energi, dan organisasi yang menerapkan konsep keberlanjutan. Banyaknya kontribusi Bank Rakyat Indonesia dalam berbagai bidang membuat peneliti tertarik untuk menganalisis penerapan balance scorecard dalam layanan BRI dengan teori *balanced scorecard* dari Kaplan dan Norton. Sebagai bank dengan nasabah terbanyak di Indonesia, Bank BRI juga memiliki banyak cabang yang tersebar hingga pelosok Indonesia. salah satu cabang BRI di Sumatera Selatan yang menjadi lokus dalam penelitian ini yaitu BRI Kantor Cabang A Rivai Palembang. Cabang BRI di Palembang terbagi menjadi beberapa tipe secara fisik yaitu Kantor Wilayah (KW), Kantor Cabang (KC), Kantor

Inspeksi (KANINS), Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan Kantor Kas (KK).

Daftar Kantor BRI di Palembang dapat dilihat dari tabwl berikut ini.

Tabel 2. Kantor BRI Palembang

No	Tipe	Unit Kerja	Alamat
1.	KW	Palembang	Jl. Kapten A.Rivai No.15, Palembang
2.	KANINS	Palembang	Jl. Kapten A.Rivai No.15, Palembang
3.	KC	A RIVAI	Jl. Kapten A.Rivai No.15, Palembang
4.	KC	SRIWIJAYA	Jl. Letkol Iskandar No. 27 Palembang
5.	KCP	KM 12	Jl. Sultan Mahmud Badaruddin II No.07-08 Rt. 001 Kec. Alang-Alang Lebar, Palembang
6.	KCP	Pasar 16 Ilir	Jl. Sayangan NO.557, Kel.16 Ilir, Kec. IT-I Palembang
7.	KCP	Veteran	Jl. Veteran, Kelurahan 20 Ilir Kec. Ilir Timur I, Palembang
8.	KCP	Simpang Patal	Jl. R. Soekamto No.65 F.G Kel.Pipa Reja, Palembang
9.	KCP	Sudirman	Jl. Jend. Sudirman No.12-A, Palembang
10.	KCP	Lemabang	Jl. RE Martadinata, Kel.Sungai Buah, Kec. Ilir Timur II Palembang
11.	KK	Pelindo II	Jl. Belinyu No.1 Boom Baru, Palembang
12.	KK	Poltabes Palembang	Jl. Gubernur H.A Bastari- Jakabaring Kel. 8 Ulu, Kec. Seberang Ulu-I, Palembang.

Sumber : diolah penulis dari website BRI

Berdasarkan tugasnya kantor wilayah bertugas untuk pembinaan, bimbingan teknis, melaksanakan koordinasi dan tugas teknis lainnya. cabang BRI di Palembang terdiri dari dua kantor cabang yaitu KC A Rivai dan KC Sriwijaya. Fungsi dari kantor cabang sendiri adalah untuk melaksanakan pelayanan lebih luas di seluruh pelosok nusantara secara penuh atau lengkap. Sedangkan untuk kantor cabang pembantu melakukan pelayanan dengan lingkup yang lebih kecil. Untuk itu tempat penelitian dilakukan hanya di salah satu kantor cabang yang mempunyai pelayanan lengkap. BRI Cabang A Rivai menjadi tempat penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan BSC dalam layanannya karena merupakan salah satu dari dua kantor cabang yang ada di Palembang. Untuk mengetahui bagaimana penerapan BSC pada BRI KC A Rivai maka perlu dilakukan kajian dengan judul “ Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* Dalam Layanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang A.Rivai Palembang Tahun 2021 ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Penerapan *Balanced Scorecard* Dalam Layanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang A.Rivai Palembang Tahun 2021 ?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah pada penelitian ini maka penelitian ini bertujuan untuk memahami, mengidentifikasi dan menganalisis Penerapan *Balanced Scorecard* Dalam Layanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang A Rivai Palembang Tahun 2021 ?

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut merupakan manfaat dari penelitian ini yaitu

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan untuk referensi dan penambahan pengetahuan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik mengenai penerapan *balanced scorecard* dan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan dan memberikan sumbangan informasi bagi organisasi ataupun perusahaan tentang penerapan *balanced scorecard*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arofah, Y. (2019, April). Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat). *Visioner*, 11, 1-10.
- Arumbarkah, A. M. (2019, April 09). Analisis Penilaian Kinerja PT Bank BRI Tbk Kanwil Makassar Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *BJRM*, 26-36. Retrieved from <https://ojs.stiem-bongaya.ac.id/index.php/BJRM>
- Budiarti, I. (2004). Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja dan pengendali Sistem Manajemen Strategis. *Majalah Ilmiah Unikom*, 51-59.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). Linking the Balanced Scorecard to strategy. *California Manajemen Review*, 53-79.
- Kotler, Philip, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks.
- Laela, F. (1998). *Balance Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja*. Yogyakarta: penerbit andi.
- Masriah, I., & Sion, O. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Melalui Analisis Kinerja Perawat Dengan Metode Balanced Scorecard. *Inovasi*, 31-41.
- Niven, P. R. (2002). *Balanced Scorecard Step by Step Maximizing Performance and maintaining*. New York: John Wiley & Sons.
- Norton, D. P., & Kaplan, N. S. (1996). The balanced Scorecard : Translating Strategy Into Action. *HBS Press*, 67-81.
- Niven, P. R. (2002). *Balanced Scorecard Step by Step Maximizing Performance and maintaining*. New York: John Wiley & Sons.
- Norton, D. P., & Kaplan, R. S. (2000). *Balanced Scorecard Menrapkan Strategy Menjadi Aksi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Norton, D. P., & Kaplan, N. S. (1996). The balanced Scorecard : Translating Strategy Into Action. *HBS Press*, 67-81.
- Putri, I. G. (2019, Desember). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung Berdasarkan Metode Balanced Scorecard. *Akuntansi*, 997-1011.
- Rahayu, M., Usman, S., & Nurwidiyanto. (2019). Analisis Kinerja Finansial Dan Non Finansial Menggunakan Konsep Balanced Scorecard (BSC) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Manokwari. *MEBIS*, 31-45.
- Setyawan, D. (2018). Pendekatan Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso. *Bisma*, 158-169.

- Sirait, S., & Pardede, H. D. (2020). Analisis Kinerja Keuangan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. *EK & BI*, 313-323.
- Suwanda, I. W., suwandi, k., & Astiti, N. W. (2016). Kinerja Koperasi Karyawan Widhya Guna Artha Denpasar Provinsi . *Jurnal Managemen Agribisnis*, 147-158.
- Wijaya, A. (2003). *Pengukuran Kinerja Dengan Balnced Scorecard*. Jakarta: Harvarindo.
- Yulaikha, & Ayem, S. (2014). Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik (Studi Pada Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan. *Akuntansi*, 23-42.
- Yuwono, S. (2002). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balnced Scorecard*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.