

ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat permasalahan tentang penilaian kinerja PT. BPR Weleri Makmur dengan menggunakan 4 perspektif *Balanced Scorecard*. Penilaian aspek keuangan dilakukan selama periode tahun 2011-2013, sedangkan aspek non keuangan didasarkan pada penilaian karyawan sebanyak 30 orang terhadap kepuasan karyawan dan penilaian pelanggan sebanyak 100 orang terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis berdasarkan empat perspektif memiliki keragaman. Perspektif keuangan menunjukkan bahwa *Retrun on Asset* diinterpretasikan berada dalam kondisi baik, *Capital adequacy Ratio* diinterpretasikan berada dalam kondisi baik, *Loan to Deposit Ratio* diinterpretasikan dalam kondisi baik, *Non Performing Loan* diinterpretasikan dalam kondisi baik, *Profit Margin* diinterpretasikan dalam kondisi baik pula. Perspektif Pelanggan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan nilai puas dan rasio pertumbuhan pelanggan sepanjang tahun 2011-2013 stabil. Perspektif bisnis internal menunjukkan inovasi dan standar pelayanan efisien. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan tingkat kepuasan karyawan dinilai puas dan profitabilitas karyawan cenderung stabil dan fluktuatif sepanjang tahun 2011-2013.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Kinerja