

## ABSTRAKSI

PT. Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik pemerintah yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, bergabung menjadi Bank Mandiri. PT. Bank Mandiri bergerak di bidang *investment banking*, perbankan syariah serta *bancassurance*. Bank Mandiri menyediakan solusi keuangan yang menyeluruh bagi perusahaan swasta maupun milik negara, komersil, usaha kecil dan mikro serta nasabah *consumer*.

PT. Bank Mandiri melakukan pengukuran kinerja perusahaan hanya dengan memperhatikan perspektif finansial saja, yaitu sebagian besar dilihat dari *output* finansial. Dalam beberapa tahun belakangan ini penilaian kinerja yang dilakukan PT. Bank Mandiri hampir 90% mengacu pada pencapaian kinerja perspektif finansial atau berorientasi pada hasil (*output* finansial) sedangkan dari perspektif SDM sendiri hanya berkisar +/- 2,5-5%. Pengukuran dengan cara tersebut tidak secara menyeluruh menilai aspek yang ada pada perusahaan sehingga pengukuran yang dilakukan kurang terintegrasi pada aspek yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kinerja PT. Bank Mandiri dengan menggunakan metode yang dapat mengintegrasikan seluruh aspek yang terkait dalam perusahaan yaitu metode *Balanced Scorecard*. Metode ini mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan sehingga dapat diperoleh pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif dan terintegrasi.

Proses pengukuran kinerja PT. Bank Mandiri diawali dengan penjabaran visi, misi dan strategi perusahaan kedalam sasaran strategis, faktor kritis penentu sukses serta indikator keberhasilan perusahaan. Proses selanjutnya yaitu pembobotan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) kemudian proses terakhir yaitu pengukuran kinerja PT. Bank Mandiri.

Evaluasi kinerja PT. Bank Mandiri menghasilkan 31 buah indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Besarnya pengaruh indikator keberhasilan perusahaan bergantung pada besarnya bobot indikator tersebut.

Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap perspektif. Dimana nilai kinerja PT. Bank Mandiri secara keseluruhan untuk tahun 2008 yaitu **3.33289** dengan kategori penilaian **Baik**.

**Kata Kunci :** *Balanced Scorecard, Analytical Hierarchy Process (AHP)*