

ABSTRAKSI

PT. Bank SUMUT merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Sistem pengukuran kinerja yang saat ini diterapkan di PT Bank SUMUT adalah berupa poin-poin *Key Performance Indicator* (KPI) bagi seluruh cabang yang akan dievaluasi setiap periodenya untuk kemudian mendapatkan gambaran kinerja perusahaan secara keseluruhan. KPI yang diterapkan saat ini mencakup ukuran-ukuran finansial dan non-finansial yang dikelompokkan ke dalam tiga sasaran, yaitu sasaran operasional, sasaran perbaikan kinerja, dan sasaran pengembangan sumber daya manusia. Namun beberapa KPI yang dikelompokkan ke dalam tiga sasaran tersebut ternyata tidak seluruhnya diturunkan dari strategi perusahaan sehingga masih terdapat indikator-indikator yang bukan merupakan faktor pendorong bagi tercapainya strategi perusahaan.

Balanced Scorecard dipandang sebagai suatu solusi bagi sistem pengukuran kinerja di PT. Bank SUMUT karena *Balanced Scorecard* menerjemahkan visi, misi dan strategi ke dalam berbagai tujuan dan ukuran, yang tersusun ke dalam empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan dan ukuran dalam *Balanced Scorecard* lebih dari sekedar sekumpulan kinerja finansial dan non-finansial, khusus semua tujuan dan ukuran ini diturunkan dari suatu proses atas ke bawah (*top-down*) yang digerakkan oleh misi dan strategi unit bisnis (Kaplan dan Norton, 1996). PT. Bank SUMUT KCP Panglima Polim terdiri dari tiga divisi yang melaksanakan aktivitas lengkap keseluruhan. Menurut Kaplan dan Norton (1996:262) unit bisnis yang memiliki produk & pelanggan, pemasaran & saluran distribusi, fasilitas produksi sendiri, serta strategi untuk mencapai misinya merupakan calon yang sah untuk sebuah *Balanced Scorecard*.

Perancangan *Balanced Scorecard* pada PT. Bank SUMUT KCP Panglima Polim menghasilkan 21 indikator kinerja. Bobot perspektif keuangan memiliki bobot tertinggi, yaitu 35,35%. Bobot tertinggi kedua adalah perspektif pelanggan yaitu 29,07%. Perspektif proses bisnis internal memiliki bobot 16,46%, sedangkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki bobot sebesar 19,12%. Proses pembobotan dilakukan dengan metoda AHP (*Analytical Hierarchi Process*). Nilai