

ABSTRAK

Bank BJB cabang Bogor merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dibidang perbankan dan memiliki fungsi sebagai Bank Pembangunan Daerah khususnya untuk wilayah Kota Bogor. Seiring dengan perubahan nama Bank Jawa Barat dan Banten menjadi Bank BJB, perusahaan dituntut untuk bisa meningkatkan kinerjanya guna menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya. Tidak hanya dituntut untuk terus meningkatkan kinerja finansialnya, tetapi juga kinerja *non finansial*. Untuk meningkatkan kinerja tersebut perusahaan memerlukan suatu sistem pengukuran kinerja yang berguna sebagai bahan evaluasi berkelanjutan dalam menyusun strategi perusahaan.

Bank BJB cabang Bogor selama ini masih melakukan pengukuran kinerja berdasarkan pada profit yang didapatkan perusahaan. Pengukuran ini tidak dapat mengukur aspek dari kinerja Bank BJB cabang Bogor secara menyeluruh. Karena hasil yang didapatkan kurang memperhatikan aspek *non finansial* lainnya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang dapat mengintegrasikan aspek finansial dan *non finansial* yang terkait dalam perusahaan. Namun, pendekatan *Balanced Scorecard* yang dilakukan hanya difokuskan pada *customer perspective* dan *learning and growth perspective*.

Pengukuran kinerja Bank BJB cabang Bogor diawali dengan proses penjabaran visi, misi dan strategi perusahaan kedalam sasaran strategis, *critical success factor* serta indikator keberhasilan. Kemudian dilakukan pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Untuk selanjutnya dilakukan pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja Bank BJB cabang Bogor berdasarkan pada *customer perspective* dan *learning and growth Perspective* menghasilkan 21 indikator/ukuran keberhasilan. Bobot *critical success factor* tertinggi pada *customer perspective*, yaitu: untuk peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 28,186%. Sedangkan bobot *critical success factor* tertinggi pada *learning and growth perspective*, yaitu: untuk kinerja karyawan sebesar 24,738%. Pengukuran kinerja masing-masing perspektif dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap *critical success factor*. Hasil akhir nilai kinerja Bank BJB cabang Bogor dilihat dari *customer perspective* dan *learning and growth perspective* adalah 4,11187 dan 4,59380 dengan kategori penilaian baik dan sangat baik.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard, Customer Perspective, Learning and Growth Perspective, Analytical Hierarchy Process (AHP).*