

## ABSTRAK

Bank XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan di bawah naungan Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dalam melaksanakan bisnisnya, Bank XYZ mempunyai kantor cabang pembantu (KCP). KCP merupakan bagian penting dari eksistensi Bank XYZ dalam persaingan pengadaan jasa keuangan. Dalam hal ini kinerja KCP harus tetap diatas perusahaan pesaing yang sejenis. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian berupa usulan pengukuran dan bagaimana perbaikan kinerja perusahaan jika dibandingkan dengan perusahaan pesaing (*benchmarking*) dengan metode *integrated performance measurement system* (IPMS).

Untuk memperoleh usulan sistem pengukuran kinerja, pertama-tama harus merancang daftar *stakeholder requirement* KCP Bank XYZ dan membuat kuesioner perbandingan dengan perusahaan sejenis. Setelah mendapatkan nilai *gap*, selanjutnya dapat dibuat daftar *objective* berdasarkan nilai *gap* kuesioner. Setelah melakukan uji konsistensi daftar *objective* menggunakan *analytical hierarchy process* (AHP), dilanjutkan dengan membuat daftar *key performance indicator* (KPI). Dalam penelitian ini dilakukan wawancara pada pihak KCP agar KPI yang dibuat tidak keluar dari target, visi dan misi KCP Bank XYZ. Setelah pihak KCP menyetujui KPI yang telah dibuat, selanjutnya dilakukan pembobotan dengan menggunakan AHP. Dari hasil pembobotan KPI, KCP Bank XYZ dapat melakukan implementasian usulan pengukuran kinerja agar kinerja KCP tetap unggul dari perusahaan pesaing yang sama-sama bergerak dalam jasa keuangan. Dari hasil pengukuran tercipta 12 (dua belas) KPI dengan bobot yang paling tinggi yaitu 41,88% dengan KPI “waktu pelayanan terhadap pelanggan” dan yang terendah adalah “Kontribusi akademisi dalam peningkatan program kredit usaha mikro” dengan bobot hanya 0,33%.