

ABSTRAKSI

Bank Mandiri merupakan salah satu bank pemerintah yang memiliki aset terbesar di Indonesia, yaitu sebesar 418,176 triliun dengan pasar sebesar 63,46 %. Bank Mandiri harus mampu mengelola dan mempertahankan operasional perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan agar dapat terus bersaing secara kompetitif di pasar internasional. Untuk memberikan pelayanan yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh operasional perusahaan tetapi juga dapat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan perbankan tersebut. Perusahaan perbankan harus mempunyai sumber daya manusia yang potensial dan berkualitas untuk bekerja karena peran dari sumber daya manusia sangat penting.

Bank Mandiri Cabang Jakarta Menteng merupakan salah satu cabang Bank Mandiri Jakarta Pusat yang mempunyai pangsa pasar yang besar, sehingga harus didukung dengan sumber daya manusia yang berkompeten. Pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki Bank Mandiri Cabang Jakarta Menteng dapat dinilai dengan menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*). KPI mempunyai fungsi untuk memonitor apakah kinerja pegawai telah berjalan dengan baik atau tidak baik (*Parmenter, 2010*) sehingga dapat mendukung performansi sumber daya manusia yang dimiliki. Dapat dikatakan bahwa ukuran kinerja perusahaan dapat dilihat dari pencapaian aktual KPI-nya tersebut.

Pada saat ini Bank Mandiri Cabang Jakarta Menteng menerapkan pengukuran dengan menggunakan KPI dari level unit kerja yang penilaiannya subjektif (*Bank Mandiri, 2010*). Yang menyebabkan kurangnya wewenang setiap individu pegawai yang tercermin melalui KPI, penilaian KPI yang bervariasi antar cabang, dimana penilaian tergantung pada kepala cabang. Oleh karena itu, perlu dikembangkan menjadi KPI level individu yang memiliki penilaian secara objektif sehingga dapat dilakukan penilaian apakah indikator yang dijalankan sudah baik atau belum sesuai dapat memenuhi target yang telah ditetapkan. Untuk mencapai target yang ditetapkan oleh Bank Mandiri Cabang Jakarta Menteng, diperlukan adanya penurunan KPI level unit kerja menjadi KPI level individu. Sebelum dilakukan penurunan menjadi KPI level individu dilakukan proses *benchmarking* dengan KPI *teller* BII dan melakukan wawancara serta observasi terhadap pihak *head teller* dan *teller* Bank Mandiri Cabang Jakarta Menteng untuk mengetahui data eksisting pencapaian KPI level unit individu.

Setelah mendapatkan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan melakukan penurunan KPI level unit menjadi KPI level individu. Pada saat ini, Bank Mandiri Cabang Jakarta Menteng telah melakukan 4 pengukuran *scorecard*, yaitu *Sales & service performance*, *Branch-wide*, *Compliance & control*, dan *Team work & productivity* yang merupakan area kerja yang menjadi target. Berdasarkan 4 *scorecard* yang digunakan Bank Mandiri Cabang Jakarta Menteng yang merupakan area kerja utama, didapatkan 16 KPI level unit kerja. Berdasarkan hasil penelitian dengan 16 KPI level unit kerja, dilakukan penurunan menjadi 15 KPI level individu yang dapat meningkatkan target yang telah ditetapkan Bank Mandiri Cabang Jakarta Menteng. Yang nantinya KPI level individu ini akan terstandarisasi untuk seluruh cabang.