

## ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, dunia bisnis mengalami perkembangan pesat sehingga terjadi kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Dalam upaya peningkatan kinerja organisasi, keselarasan tujuan organisasi dan tujuan setiap individu yang ada di dalam organisasi merupakan hal penting. Sehubungan dengan itu, diperlukan sistem penilaian kinerja yang menggambarkan kondisi kinerja perusahaan yang akurat. *Balanced Scorecard* adalah salah satu *alternative* pengukuran kinerja yang bertujuan menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan. Pengukuran ini merupakan hasil dari suatu proses berdasarkan misi dan strategi dari suatu perusahaan. Terdapat empat aspek yang diukur dalam *Balanced Scorecard* (BSC) yaitu perspektif keuangan, perspektif konsumen, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari pembagian kuesioner kepada nasabah dan karyawan PT Bank Mandiri, Tbk dan melakukan observasi langsung ke lapangan. Pemilihan pemimpin bidang operasional untuk menentukan bobot masing-masing ukuran strategis, serta observasi langsung pada objek penelitian. Sedangkan data sekunder didapat dari laporan tahunan Bank Mandiri periode 2009, 2010, dan 2011 serta beberapa data dan literatur yang mendukung penelitian dari internet. Penulis menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan evaluasi kinerja secara sistematis, faktual dan akurat. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan kalkulator dan program komputer *Excel 2010*. Proses pembobotan dilakukan dengan melakukan perbandingan berpasangan (*pairwise comparisson*) untuk mengetahui tingkat kepentingan perspektif, sasaran strategis, ukuran hasil, dan ukuran pemacu kinerja. Tahapan selanjutnya yaitu melakukan evaluasi kinerja berdasarkan standar BI dan metode BSC pada PT Bank Mandiri, Tbk.

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja PT Mandiri, Tbk berdasarkan standar kesehatan Bank Indonesia maka PT Mandiri, Tbk dikatakan bank tergolong sangat baik dan mampu mengatasi pengaruh negatif kondisi perekonomian dan industri keuangan. Kinerja PT Bank Mandiri, Tbk dinilai secara keseluruhan dari hasil peninjauan di keempat perspektif *Balanced Scorecard* diperoleh hasil yang hampir mendekati yaitu sebesar 93,27%, namun *balanced scorecard* memberikan perspektif yang lebih jelas dan detail untuk meningkatkan kinerja dan memperhatikan semua kepentingan *stakeholder* tanpa mengubah ketentuan dari Bank Indonesia.

Kata Kunci : Pengukuran kinerja Organisasi, *Key Performance Indikator*, *Balanced Scorecard* .