

## ABSTRAKSI

Bank BTN Cabang Solo merupakan bank pertama yang fokus kegiatannya dalam penyediaan kredit pemilikan rumah. Seiring perkembangan jaman pemerintah memberikan kebijakan kepada 20 bank di Negara untuk menyediakan kredit pemilikan rumah, sehingga terjadi persaingan antar bank untuk dapat memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk memberikan layanan yang terbaik Bank BTN harus terus meningkatkan kinerja perusahaan baik aspek finansial dan non finansial, sehingga diperlukan sistem pengukuran kinerja yang berguna sebagai evaluasi strategi yang diterapkan.

Selama ini Bank BTN Cabang Solo melakukan pengukuran kinerja berdasarkan aspek finansial yaitu menggunakan laporan laba rugi, neraca pertahun dan jumlah nasabah setiap tahunnya. Pengukuran ini tidak secara menyeluruh menilai aspek yang ada di perusahaan sehingga pengukuran yang dilakukan kurang terintegrasi pada aspek yang dapat meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang dapat mengintegrasikan seluruh aspek yang terkait dalam perusahaan. Metode ini mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Pengukuran kinerja Bank BTN Cabang Solo diawali dengan penjabaran visi, misi dan strategi perusahaan kedalam sasaran strategis, *critical success factor* dan indikator keberhasilan. Kemudian dilakukan pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), selanjutnya dilakukan pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja ini menghasilkan 22 buah indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Besarnya pengaruh indikator keberhasilan perusahaan bergantung pada besarnya bobot indikator hasil perhitungan AHP. Pengukuran kinerja keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai kinerja tiap perspektif. Hasil akhir nilai kinerja Bank BTN Cabang Solo secara keseluruhan adalah 2.5791 dengan kategori penilaian kurang baik.

**Kata Kunci :** Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, *Analytical Hierarchy Process* (AHP)