

## ABSTRAK

Bank BJB Cabang Bogor adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Sebagai bank pembangunan daerah, Bank BJB Cabang Bogor dituntut untuk terus meningkatkan kemampuannya dalam menciptakan keuntungan kompetitif yang nantinya akan mempengaruhi dan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan global jangka panjang. Seiring transformasi perusahaan dari Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Bank BJB pada tanggal 5 Juli 2010 maka sejak saat itu Bank BJB dituntut untuk mampu bersaing tidak hanya sesama bank pembangunan daerah melainkan juga bank swasta lainnya.

Selama ini Bank BJB Cabang Bogor melakukan pengukuran kinerja berdasarkan pengukuran tradisional yaitu dengan melihat kondisi keuangan saja. 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. Namun, menurut Kaplan dan Norton *Balanced Scorecard* dapat dipandang sebagai model yang dapat dimodifikasi sesuai dengan kondisi perusahaan. Maka dari itu, dalam penelitian ini penulis hanya terfokus pada perspektif keuangan dan perspektif proses bisnis internal.

Pengukuran kinerja Bank BJB Cabang Bogor diawali dengan penjabaran visi, misi dan strategi perusahaan ke dalam sasaran strategis, faktor kunci penentu sukses, serta indikator keberhasilan. Kemudian dilakukan pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, selanjutnya dilakukan pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja ini menghasilkan 21 indikator keberhasilan dengan 11 indikator untuk perspektif keuangan dan 9 indikator untuk perspektif proses bisnis internal. Indikator ini akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Besarnya pengaruh indikator keberhasilan perusahaan bergantung pada besarnya bobot indikator hasil perhitungan AHP. Hasil akhir nilai kinerja Bank BJB Cabang Bogor untuk perspektif keuangan 3,66719 dengan kriteria cukup dan untuk perspektif proses bisnis internal 4,1746 dengan kriteria baik.

**Kata Kunci :** *Balanced Scorecard*, **Perspektif Keuangan, Perspektif Proses Bisnis Internal, *Analytical Hierarchy Process (AHP)***