

Abstract

Pada masa perkembangan teknologi seperti sekarang ini, kompetisi yang terjadi di dalam memperebutkan pangsa pasar bagi sebuah organisasi sangatlah ketat. Hal ini terjadi pula pada dunia perbankan yang menghadapi masa depan yang penuh ketidakpastian. Pergeseran nilai di dalam melakukan evaluasi kinerja suatu organisasi dari pengukuran kinerja secara tradisional, menjadi metode yang lebih mengedepankan penciptaan nilai bagi *stakeholder*, sangatlah penting artinya bagi organisasi perbankan tersebut untuk mengetahui sejauh manakah mereka mampu memberikan layanan yang terbaik bagi para nasabahnya.

Selain itu hubungan antara organisasi dengan karyawan sebagai ujung tombak perusahaan di dalam menjalankan aktivitas harian pada organisasi perbankan sangatlah penting. Karyawan sebagai aset perusahaan harus terus menerus diberi motivasi dan dilakukan evaluasi agar kinerja karyawan menjadi maksimal. Sistem pengukuran kinerja harus dapat memotivasi seluruh komponen perusahaan, baik manajer maupun karyawan agar dapat mengimplementasikan strategi organisasi perusahaannya dengan baik. Tugas seorang manajer yang harus memastikan bahwa seluruh komponen perusahaan mengerti dan memahami visi dan misi perusahaan agar pengimplementasian strategi terlaksana dengan baik, sehingga tujuan perusahaan tercapai sangatlah penting.

Balanced Scorecard sebagai salah satu metoda pengukuran kinerja, dapat dipergunakan dan diimplementasikan pada organisasi perbankan, dalam hal ini Bank BNI. Pergeseran nilai pada pengukuran kinerja pada *balanced Scorecard*, yang memasukkan unsur lain selain keuangan, yaitu pertumbuhan dan pembelajaran, bisnis internal, dan konsumen memungkinkan pengukuran kinerja yang dilakukan lebih seimbang dan menghasilkan kinerja keuangan, sebagai kinerja yang komprehensif dengan tujuan keuangan sebagai hasilnya. Masih dipertahankannya kinerja keuangan bertujuan untuk melihat kontribusi penerapan strategi pada laba perusahaan.

Melalui penelitian yang telah dilakukan secara obyektif ini sangat diharapkan pengukuran kinerja yang telah dilakukan dapat dijadikan masukan bagi Bank BNI.

Keywords: Sistem pengukuran kinerja, *Balanced Scorecard*, visi, misi, evaluasi.

Abstract

In this technology development era, like now, the competition which is hard for winning the market competition. Its happened to in Indonesian banking which is facing the turbulence in the future. The changing of the value in the performance measurement in the organization from the traditional measurement, to the method which is make value to the stakeholder as the pointer, is very important for the banking organization to know how far they can give the better services to their consumer.

Beside that, the relationship between organization and the employee as the spearhead of the organization for running the daily activities in the banking organization is very important. Employee as the company asset must be motivated continuously and make evaluation for them for the maximum performance. The performance measurement must be motivated all component of the organization, for manager and the employee, for implemented the strategy of the organization. The duty of the manager, is ensure if all the component of the organization understand the vision and mission of the organization, for implemented the good strategy, and the goal of the company can be reached.

Balanced Scorecard as the performance measurement, can be used and implemented in the banking organization, in these case for Bank BNI. The changing value in the *Balanced Scorecard* which is added factors beside the financial measurement, such as learning and growth perspective, internal business perspective and consumer perspective make the measurement which is done more balance and its make the financial measurement as the comprehensive measurement and the financial perspective as the goal. The financial measurement still added here for know how big the contribution of the implementation strategy to the gain of the company.

From these research which done objective, hopefully the performance measurement which is done can be use as the input for Bank BNI.

Keywords: Performance Measurement, *Balanced Scorecard*, vision, mission, evaluation.