

INTISARI

Retail Ready Branch adalah konsep yang digunakan untuk meningkatkan proses bisnis di Bank Mandiri. Konsep yang diadopsi dari Hang Seng Bank dan Bank of China (Hong Kong) Ltd, mulai di terapkan di Bank Mandiri mulai tahun 2017. Konsep ini memisahkan proses bisnis dan administrasi di cabang sebagai *hunter* dan *farmer*. Pencapaian kinerja yang kurang baik di tahun 2016 dengan meraih laba 13,81 triliun atau turun 32,1 persen dari tahun 2015 yaitu 20,34 triliun dan meningkatnya pencadangan kredit bermasalah lebih dari 100 persen menjadi 24,6 triliun membuat laba Bank Mandiri mendekati laba terendah di tahun 2012. *Project Retail Ready Branch* di terapkan kepada 164 cabang kelas I di seluruh Indonesia dan cabang Yogyakarta Sudirman masuk kedalam *project* tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan *balance scorecard* untuk menganalisis penerapan konsep *retail ready branch* terhadap pencapaian target dan kinerja Bank Mandiri khususnya di Cabang Yogyakarta Sudirman. Hasil pencapaian tersebut untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu bagaimana efektifitas pelaksanaan di cabang Yogyakarta Sudirman dan mengetahui implikasi bisnis bila *project retail ready* ini tidak dijalankan di cabang Yogyakarta Sudirman.

Dengan mengetahui pencapaian kinerja cabang Yogyakarta Sudirman setelah penerapan *project* kemudian dapat di ambil kesimpulan yang kemudian menjadi rekomendasi untuk menerapkan *retail ready branch* ini lebih baik sehingga dapat mencapai target dan kinerja sesuai *key performance indicator* yang di tetapkan oleh manajemen serta meningkatkan laba perusahaan.

Kata kuci: *Balance scorecard*, *Retail ready branch*, Bank Mandiri, *key performance indicator*.

ABSTRACT

Retail ready branch is a concept used to improve business process at Bank Mandiri. The concept adopted from Hang Seng Bank and China (Hongkong) Ltd, began to be implemented at Bank Mandiri starting in 2017. This concept separates business process an administration in the branch as a hunter and farmer. Poor performance in 2016 with profit of 13.81 trillion, down 31.1 percent from 2015 at 20.34 trillion and the increase in non-performing loans more than 100 percent to 24.6 trillion made Bank Mandiri's profit approaching the lowest profit in 2012. Project retail ready branch was applied to 164 class I branches throughout Indonesia and the Sudirman Yogyakarta branch entered the project.

This study uses a qualitative method with a balance scorecard to analyze the application of the retail ready branch concept to the achievement of targets and the performance of Bank Mandiri, especially in the Sudirman Yogyakarta branch. The result of the achievement are to answer the research question, namely how effective the implication in the Sudirman Yogyakarta branch is and to know the business implication if this retail ready branch project if not carried out in the Sudirman Yogyakarta branch.

By knowing the achievement of the performance of the Yogyakarta Sudirman branch after the implementation of the project than it can be concluded that it then becomes recommendation to better implement this ready branch retail so that it can achieve the target and performance according to key performance indicators set by management an increase company profits.

Keyword: Balance scorecard, Retail ready branch, Bank Mandiri, key performance indicator.