

## ABSTRAK

Perbankan di Indonesia hanya menggunakan tolak ukur keuangan untuk melihat kinerja bisnisnya. Tolak ukur keuangan ini meliputi *Return On Asset* (ROA), *Return On Earning Asset* (ROEA), *Asset Turn Over* (ATO), *Capital Adequacy Ratio* (CAR), *Loan to Deposit Ratio* (LDR), *liabilities to asset*, *earning per share* dan beberapa rasio keuangan lainnya, sedangkan unsur non keuangan (*non financing*) belum menjadi aspek penting dari pengukuran kinerja perbankan.

Pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi prosedur yang menjelaskan tentang metode sistem pengukuran kinerja hanya pada aspek *financial* saja pada proses Rencana Bisnis Kantor Cabang yang terdiri dari analisis lingkungan organisasi dengan alat analisis *Strengths*, *Weaknesses*, *Oppurtunities* dan *Threats* (SWOT). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem pengukuran kinerja belum sistematis dan sistem *database* Bank Nagari Cabang Bukittinggi belum teratur sehingga sulit untuk mengukur secara sistematis.

Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana sistem pengukuran kinerja organisasi yang sekarang diterapkan pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi, kemudian mengevaluasinya dan dilakukan perancangan sistem pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard*.

Metode *Balanced Scorecard* mengukur kinerja dari perspektif *financial* dan perspektif *nonfinancial*. Adapun aspek *nonfinancial* terdiri dari 3 (tiga) perspektif, yaitu : (1) perspektif *internal business process* (2) perspektif *customer satisfaction* dan (3) perspektif *learning and growth*. Untuk memberikan hasil pengukuran yang dapat mempresentasikan kondisi dari perkembangan kinerja Bank Nagari Cabang Bukittinggi, maka penulis menggunakan data dari Bank Nagari Cabang Bukittinggi dalam 5 (lima) tahun yaitu tahun 2011-2015. Sistem pengukuran kinerja yang baik haruslah terintegrasi untuk semua unit dan aktivitas di perbankan. Indikator kinerja yang terbentuk tidak hanya berupa indikator kinerja *financial* (keuangan) tetapi juga indikator kinerja *nonfinancial*. Oleh karena itu peneliti mencoba merancang sistem pengukuran kinerja dengan melibatkan indikator kinerja *financial* dan *nonfinancial*. Proses perancangan sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, yaitu keseimbangan antara perspektif *financial* dan *nonfinancial* dengan didasarkan pada langkah-langkah identifikasi *objective*, pembuatan *strategy map*, identifikasi, validasi dan spesifikasi *Key Performance Indicator* (KPI).

Terdapat 19 sasaran strategi dan 62 KPI yang dapat digunakan sebagai indikator pencapaian sasaran strategi Bank Nagari Cabang Bukittinggi. Setelah dilakukan perbandingan antara sistem pengukuran kinerja lingkungan organisasi yang diterapkan di Bank Nagari Cabang Bukittinggi dengan sistem kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* yang telah dirancang, maka didapatkan bahwa sistem pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* secara struktur lebih lengkap dan rinci karena tidak hanya mengukur kinerja dari perspektif *financial* saja.

**Keyword:** *Balanced Scorecard*, *Key Performance Indikator* (KPI), Pengukuran Kinerja, Bank Nagari Cabang Bukittinggi