

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perancangan tolok ukur pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard* dengan menggunakan pembobotan *key performance indicator* menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metodologi studi kasus *exploratory*. Data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan Direktur BMT UGT Sidogiri dan observasi langsung di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama ini BMT UGT Sidogiri melakukan penilaian kinerja hanya melalui presentase peningkatan pendapatan dan peningkatan jumlah anggota. Berdasarkan pembobotan terhadap 15 *key performance indicator* (KPI) dari empat perspektif, dihasilkan perbandingan pembobotan global *lead indicators* sebagai berikut: peningkatan ROA sebesar 0,176; peningkatan FDR sebesar 0,074; penurunan NPF sebesar 0,047; kepuasan pelanggan sebesar 0,301; *Customer Acquisition* sebesar 0,151; Keluhan pelanggan sebesar 0,075; Kecepatan proses transaksi sebesar 0,018; Peningkatan sarana dan prasarana sebesar 0,006; Pengembangan produk dan inovasi layanan sebesar 0,044; Kesesuaian jumlah komputer sebesar 0,012; Peningkatan pengembangan sistem informasi berbasis online yakni sebesar 0,004; Jumlah pelatihan dan pengembangan karyawan sebesar 0,004; Tingkat produktifitas karyawan sebesar 0,024; Indeks kepuasan karyawan sebesar 0,048 dan tingkat perputaran karyawan sebesar 0,016. BMT UGT Sidogiri hendaknya lebih memperhatikan pelatihan dan pengembangan bagi para karyawan serta menanamkan kesadaran terhadap visi dan misinya. Hal tersebut akan berdampak terhadap kepuasan nasabah atau anggota yang secara otomatis juga berdampak terhadap kenaikan pendapatan BMT UGT Sidogiri.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, BMT, penilaian kinerja.

ABSTRACT

This study aims to design a performance measurement benchmarks using the Balanced Scorecard by using key performance indicator weighting using Analytical Hierarchy Process.

This study used a qualitative approach with exploratory case study methodology. The primary data is obtained from interviews with the Director of BMT UGT Sidogiri and direct observations.

The results showed that BMT UGT Sidogiri performance had been assessed by the increasing of revenue and members only. Based on 15 key performance indicator (KPI) weighting in four perspective, the result showed that: Increasing ROA is 0,176; Increasing FDR is 0,074; Decreasing NPF is 0,047; Customer satisfaction is 0,301; Customer Acquisition is 0,151; Transaction process availability is 0,018; Increasing equipment is 0,006; Product and services inovation is 0,044; Increasing Personal Computer is 0,012; IT development is 0,004; Training and development is 0,004; Employee's productivity is 0,024; Employee's Satisfaction Index is 0,048 and Employee's turnover is 0,016. BMT UGT Sidogiri should pay more attention to the training and development of employees and instill awareness of the vision and mission. This will impact on customer satisfaction or members are automatically also affect the revenue increase UGT Sidogiri BMT.

Keywords: Balanced Scorecard, BMT, performance measurement