

P

ENILAIAN IMPLEMENTASI BALANCED SCORECARD PADA BANK MANDIRI

Yanty Wijaya¹
Yuhara Sukra²

Magister Manajemen
Perbankan
Universitas Gunadarma
2008

Jl. Margonda Raya 100 Depok

ABSTRAK

Untuk menilai kinerja dan produktivitas usaha tidak hanya dilihat dari kinerja keuangan perusahaan saja namun juga melihat kinerja non keuangan seperti perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pengukuran kinerja dengan empat perspektif ini disebutkan dengan konsep *balanced scorecard* yang merupakan konsep pengukuran kinerja dan system manajemen suatu perusahaan yang dilakukan terhadap perspektif keuangan dan non keuangan seperti tersebut diatas. Tesis ini melihat bagaimana implementasi *balanced scorecard* di Bank Mandiri dan juga dilihat bagaimana efektifitas penerapannya bila dikaitkan dengan visi, misi dan strategi perusahaan secara keseluruhan. Implementasi dari strategi dan berbagai inisiatif yang telah dijadikan komitmen Bank Mandiri disinergikan dan diselaraskan ke dalam suatu *strategy map* yang komprehensif.

Strategy Map diperlukan Bank Mandiri sebagai rangkaian sasaran strategi yang mencakup perspektif financial (keuangan), customer (pelanggan), proses bisnis internal dan people development yang disusun berdasarkan jalinan hubungan sebab – akibat (*cause and effect linkages*) yang merupakan cerminan alur strategi perusahaan. Strategi Bank Mandiri menuju *Dominant Multispecialist Bank* diarahkan dengan penawaran value proposition yang spesifik sehingga produk dan layanan yang diberikan mampu memuaskan nasabah guna mempelancar proses mengakuisisi nasabah *commercial* dan *costumer* serta mempertahankan nasabah corporate. Selanjutnya Bank Mandiri harus tetap berupaya keras untuk mewujudkan fase untuk Dominant Multispecialist Bank dengan tetap sesuai dengan visi, misi dan strategi perusahaan dan menerapkan prinsip kehati – hatian.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*