

PENGUKURAN KINERJA BISNIS MELALUI PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*

Sumani

sumanisumani69@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

ABSTRACT

The aim of this study is Analyzing the business performance using balanced scorecard approach and Analytical Hierarchy Process (AHP). The population in this study were all employees and members of BMT-UGT Sidogiri. The sampling technique was Stratified Random Sampling for employees and convenience random sampling for BMT-UGT members Sidogiri. level positions (positions) of employees at BMT-UGT Sidogiri be the foundation of a random sample and tiered. The research sample used in this study were 42 employees and 212 members of BMT-UGT Sidogiri. The results showed: (1). balanced scorecard approach, showed the financial perspective (BMT-UGT Sidogiri conditions were good); perspective of satisfaction (satisfied with the services Sidogiri BMT-UGT); internal business perspective (increasing the number of business units); learning and growth perspective (employee productivity has increased); (2). The analysis perspective Balanced Scorecard using AHP Analysis of the individual perspective Balanced Scorecard by using AHP shows that the perspective is considered the most influential on the performance of the company is customer perspective that has the highest weight value, while the factor most considered to have the highest influence on the customer's perspective is the growing number of members. In other hand, internal business perspective has lowest value as a result of AHP analysis.

Key words : balanced scorecard, AHP, performance

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah mengetahui kinerja bisnis dengan pendekatan *balanced scorecard* dan mengetahui perspektif yang lebih berpengaruh terhadap kinerja bisnis dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan anggota BMT-UGT Sidogiri Pasuruan. Teknik pengambilan sampel adalah *Stratified Random Sampling* untuk karyawan dan *convenience random sampling* untuk anggota BMT-UGT Sidogiri. Dasar yang digunakan dalam pengambilan sampel secara random dan berjenjang adalah level jabatan (posisi) karyawan pada BMT-UGT Sidogiri. Sampel penelitian yang digunakan 42 orang karyawan dan sebanyak 212 orang anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) dengan pendekatan *balanced scorecard*, pada perspektif keuangan (kondisi BMT-UGT Sidogiri adalah baik); prespektif kepuasan (puas dengan pelayanan jasa BMT-UGT Sidogiri); prespektif bisnis internal (mengalami peningkatan jumlah unit bisnis); prespektif pertumbuhan dan pembelajaran (produktivitas karyawan mengalami peningkatan); (2) analisis terhadap masing-masing perspektif *Balanced Scorecard* dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* menunjukkan bahwa perspektif yang dianggap paling berpengaruh terhadap kinerja bisnis adalah perspektif pelanggan, sedangkan faktor yang paling dianggap memiliki pengaruh tertinggi dari perspektif pelanggan adalah penambahan jumlah anggota. Namun, perspektif bisnis internal memiliki bobot penilaian terkecil pada hasil analisis AHP.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, AHP, Kinerja