

ABSTRAK

Perkembangan sektor industri saat ini mempengaruhi perubahan cara pandang para pelaku industri. Mereka mulai memperhitungkan bagaimana cara menjalankan industri yang paling efisien, yaitu bagaimana menggunakan input sehemat mungkin untuk menghasilkan output yang sesuai atau melebihi target. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, BCA sebagai pelaku industri jasa merasa perlu untuk melakukan penilaian dan pemantauan secara terus menerus terhadap kinerja kantor cabang yang mereka miliki serta melakukan perbaikan-perbaikan secara kontinyu.

Pengukuran efisiensi merupakan salah satu langkah awal yang harus dilakukan oleh bank dalam rangka perbaikan-perbaikan kinerjanya. Dengan mengetahui besarnya efisiensi, maka dapat diketahui seberapa baik bank dalam menggunakan input untuk mendapatkan output yang optimal. Pengukuran efisiensi ini menggunakan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) dengan pendekatan non parametrik. DEA merupakan suatu metode yang menggunakan model program linier untuk menghitung perbandingan rasio output dan input pada masing-masing cabang yang memiliki banyak input dan output.

Pengukuran efisiensi berbasis DEA menggunakan program Lingo dengan menempatkan variable jam kerja orang, biaya, dan asset sebagai variable input, sedangkan simpanan, pendapatan, dan pinjaman sebagai variable output. Hasil efisiensi yang didapat, diterapkan dalam DEA *Strategic matrix* untuk mengetahui cabang mana yang menjadi acuan kemudian dilakukan langkah perbaikan dengan metode empat langkah *Benchmarking*. Berdasarkan hasil pengukuran DEA diketahui tingkat efisiensi rata-rata pada masing-masing cabang adalah sebagai berikut: cabang 1 sebesar 0,80273087, cabang 2 sampai cabang 5 masing-masing sebesar 1.

