

Analisis Pengukuran Kemampuan Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Konsep *Balance Scorecard* (Studi Kasus PT. BPRS Puduarta Insani)

Esma Rolina Harahap

¹Fakultas Agama Islam, ²Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Jl. Kapten Muchtar Basri No.3, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238)

Email : esmarosalina@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menganalisis kinerja PT. BPRS Puduarta Insani dengan menggunakan konsep Balance Scorecard yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pengolahan data dan penelitian ini menggunakan kuantitatif yang terdiri dari observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka yang dilakukan di PT. BPRS Puduarta Insani yang beralamat Jl. Pekan Raya No. 13A Tembung. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja PT. BPRS Puduarta Insani dengan konsep Balance Scorecard secara keseluruhan cukup baik. Dilihat dari perspektif keuangan menunjukkan ROA rata-rata 1,65 yang berarti tingkat keuntungan semakin meningkat. BOPO rata-rata nilai 81,35 yang berarti dalam kondisi baik. FDR rata-rata nilai 0,84 yang berarti dalam kondisi baik. perspektif pelanggan menunjukkan market share rata-rata 3,75 yang berarti cukup baik. Profitabilitas konsumen rata-rata 121,44% artinya semakin tinggi laba yang dicapai. Perspektif bisnis internal didapat dari NGR 100% dengan 2 unit kerja yaitu kantor pusat dan kantor cabang. AETR rata-rata nilai 0,12 artinya ada peningkatan efisiensi, efektivitas serta ketepatan proses. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan produktivitas karyawan rata-rata 2.141.601 kontribusinya terhadap laba sebelum pajak, yang artinya semua karyawan memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan. Persentase pelatihan karyawan rata-rata 86,61% karyawan ditraining yang artinya hampir semua karyawan mendapatkan pelatihan terlebih dahulu sebelum menjalankan jobdescnya untuk meminimalisir kesalahan kerja dengan rata-rata 4,11% artinya karyawan puas baik dari kepemimpinan, memotivasi, reward, dan fasilitas kerja.

Kata Kunci : *Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal, Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis perbankan syariah yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan yang besar dalam persaingan, pemasaran, pengelolaan sumberdaya manusia dan penanganan transaksi antara perusahaan dan nasabah, serta perusahaan dengan perusahaan lain. Hanya perusahaan-perusahaan yang memiliki keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu, dan *cost effective*.

Bank syariah adalah lembaga atau keuangan yang status aturan dan prosedurnya secara tegas menyatakan komitmennya terhadap prinsip-prinsip syari'at islam dan pelarangan penerimaan dan pembayaran bunga setiap operasi perusahaan. Menurut jenisnya Bank Syariah terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran dan melakukan kegiatan usaha yang bernilai besar, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran dan melakukan kegiatan usaha bernilai kecil.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang didirikan sebagai langkah aktif dalam restrukturisasi perekonomian Indonesia semestinya memiliki standar pengukuran kinerja, pengawasan, dan evaluasi internal yang memadai. Salah satu keunggulan BPRS dibandingkan dengan BUS adalah penyaluran Pembiayaan yang lebih mudah, dengan prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Ada dua hal yang penting, yaitu ketepatan waktu dan ketepatan jumlah pinjaman. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun reward yang layak. Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi pada periode yang lalu.

Konsep balance scorecard adalah salah satu konsep pengukuran kinerja yang sebenarnya memberikan kerangka komprehensif untuk menjabarkan visi ke dalam sasaran strategic. Sasaran-sasaran strategi yang komprehensif dapat dirumuskan karena Balance Scorecard menggunakan empat perspektif yang satu sama lain saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai objek penelitian adalah organisasi jasa yang bergerak dalam bidang keuangan yaitu perbankan.

Sesuai dengan undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan undang-undang tersebut, lembaga keuangan bank dibedakan menjadi dua yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Adapun kegiatan Bank di Indonesia terutama kegiatan Bank Umum adalah menghimpun dana dari masyarakat (funding), menyalurkan (leading), serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (services). Balance Scorecard merupakan suatu konsep manajemen kontemporer yang dapat digunakan sebagai alat untuk menilai

kinerja. Pengukuran kinerja ini dilakukan dengan komprehensif, terukur dan berimbang dengan melihat dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran pertumbuhan.

Beberapa perusahaan mencoba mengimplementasikan konsep Balance Scorecard dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja mereka, diantaranya penelitian Rancang Bangun Sistem Dashboard Pengawasan Kinerja Dengan Model Balance Scorecard (Studi Kasus BMT Beringharjo Yogyakarta), direktur Beringharjo Yogyakarta merasa kesulitan dalam mengetahui kondisi perusahaan secara keseluruhan karena sedikitnya waktu yang dimiliki dan kesibukan dalam rutinitas sehari-hari, sehingga target perusahaan yang telah ditentukan tidak bisa dicapai dengan baik.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem yang dapat memberikan gambaran secara visualisasi mengenai kondisi perusahaan untuk mengatasi keterbatasan waktu dan kesibukannya tersebut. Balance Scorecard merupakan salah satu sarana penilaian kinerja perusahaan yang akan optimal hasilnya apabila dipadukan dengan *dashboard system*.

Tabel 1. Kinerja PT. BPRS Puduarta Insani Tahun 2016-2020

Keterangan	2016	2017	2018	2019	2020
Total Asset	49.725.277	53.264.865	53.939.931	54.741.512	51.748.681
Rasio NPF	0,74%	1,48%	2,14%	1,98%	1,21%
Rasio CAR	13,61%	16,02%	20,10%	24,14%	27,81%

Sumber: PT. BPRS Puduarta Insani

Hasil dari tabel diatas menunjukkan hasil kinerja PT. BPRS Puduarta Insani dari tahun ke tahun, secara keseluruhan kinerja bank tersebut mengalami peningkatan yang cukup baik, pada tahun 2018 tingginya pembiayaan bermasalah (NPF) sebesar 2,14%, dan pada tahun 2020 Total Asset mengalami penurunan sebesar 51. 748.681.000.

Dilihat dari tabel diatas jelas dimana pengukuran kinerja perbankan syariah dengan metode tersebut memiliki banyak kelemahan diantaranya:

1. Terjadinya ketidakstabilan laporan keuangan pada perusahaan.
2. Kinerja perbankan hanya didasarkan pada masa lalu.
3. Mengabaikan aspek pengukuran non-keuangan pada masa lalu .

Oleh karena itu untuk dapat menentukan kinerja, perusahaan dapat menerapkan *Balance Scorecard* sebagai alat ukur. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk diteliti sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan dengan menggunakan konsep *Balance Scorecard*.

2. METODE PENELITIAN

Pengolahan data dan penelitian ini menggunakan kuantitatif yang terdiri dari observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka yang dilakukan di PT. BPRS Puduarta Insani yang beralamat JL. Pekan Raya No. 13A Tembung. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan berjumlah 28 dan nasabah pada PT. BPRS Puduarta Insani berjumlah 796 dengan sampel dari penelitian ini berjumlah 88. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik pemilihan sampel *non-probability*, yaitu dengan pemilihan *sampling* jenuh dan *sampling Purposive*.

3. HASIL

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis telah sebarakan ke nasabah.

Diantaranya dapat dikemukakan sebagai berikut :

Tabel 2. Pembagian Kelas Tingkat Kepuasan Nasabah

Kelas Nilai Rata-rata	Tingkat Kepuasan
1,00-1,79	Tidak Puas
1,80-2,59	Kurang Puas
2,60-3,39	Cukup Puas
3,40-4,19	Puas
4,20-5,00	Sangat Puas

Tabel 3. Perspektif Keuangan

keterangan	1		2		3		4	
	Resp	Nilai	Resp	Nilai	Resp	Nilai	Resp	Nilai
Sangat Puas	32	69	4	20	5	25	7	35
Puas	39	156	51	204	41	164	56	224
Cukup Puas	9	27	33	99	23	69	25	75
Kurang Puas	8	16	0	0	19	38	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	88	359	88	323	88	296	88	334
	4,07		3,67		3,37		3,79	

Sumber: Data Diolah Sekunder

Dari tabel 4.12 dapat dijelaskan bahwa perspektif keuangan sudah baik berdasarkan tabel diatas, ini menunjukkan bahwa perspektif keuangan dalam penilaian kinerja perbankan syariah berjalan dengan baik dengan peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pembagian kelas tingkat kepuasan nasabah menjawab puas (4,07).

Tabel 4. Perspektif Pelanggan

keterangan	1		2		3		4	
	Resp	Nilai	Resp	Nilai	Resp	Nilai	Resp	Nilai
Sangat Puas	14	70	3	15	16	80	4	20
Puas	46	184	47	188	62	248	52	208
Cukup Puas	28	84	38	114	8	24	29	87
Kurang Puas	0	0	0	0	2	4	3	6
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	88	338	88	317	88	356	88	321
	3,84		3,60		4,04		3,65	

Sumber: Data Diolah Sekunder

Dari tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa perspektif pelanggan sudah baik berdasarkan tabel diatas, ini menunjukkan bahwa perspektif pelanggan dalam penilaian kinerja perbankan syariah berjalan dengan baik dengan peraturan yang

berlaku di perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pembagian kelas tingkat kepuasan nasabah menjawab puas (4,04).

Tabel 5. Perspektif Bisnis Internal

keterangan	1		2		3		4	
	Resp	Nilai	Resp	Nilai	Resp	Nilai	Resp	Nilai
Sangat Puas	10	50	4	20	9	45	17	85
Puas	47	188	65	260	44	176	59	236
Cukup Puas	19	57	19	57	35	105	12	36
Kurang Puas	12	24	0	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	88	319	88	337	88	326	88	357
	3,62		3,82		3,70		4,05	

Sumber: Data Diolah Sekunder

Dari tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa perspektif bisnis internal sudah baik berdasarkan tabel diatas, ini menunjukkan bahwa perspektif bisnis internal dalam penilaian kinerja perbankan syariah berjalan dengan baik dengan peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pembagian kelas tingkat kepuasan nasabah menjawab puas (4,05).

Tabel 6. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

keterangan	1		2		3		4	
	Resp	Nilai	Resp	Nilai	Resp	Nilai	Resp	Nilai
Sangat Puas	8	40	3	15	3	15	4	20
Puas	15	60	17	68	14	56	16	64
Cukup Puas	5	15	6	18	6	18	8	24
Kurang Puas	0	0	2	4	5	10	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	28	115	28	105	28	99	28	108
	4,11		3,75		3,54		3,86	

Sumber: Data Diolah Sekunder

Dari tabel 4.15 dapat dijelaskan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sudah baik berdasarkan tabel diatas, ini menunjukkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dalam penilaian kinerja perbankan syariah berjalan dengan baik dengan peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pembagian kelas tingkat kepuasan nasabah menjawab puas (4,11).

Analisis Data

1. Hasil Pengukuran Kinerja PT. BPRS Puduarta Insani Pada Tiap Perspektif Dalam Balance Scorecard a. Analisis Perspektif Keuangan

Ukuran finansial sangat penting dalam memberikan ringkasan konsekuensi tindakan ekonomis yang sudah diambil. Ukuran kinerja *finansial* memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan terimplementasi hingga pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak kepada peningkatan laba perusahaan. Tujuan *finansial* biasanya berhubungan dengan profitabilitas. Ukuran-ukuran yang digunakan sebagai berikut:

a) Return On Asset (ROA)

ROA merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen dalam memperoleh laba secara keseluruhan

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

ROA (2016)	= $\frac{851.247.000}{49.725.277.000}$ = 1,71%
ROA (2017)	= $\frac{968.104.000}{53.264.865.000}$ = 1,82%
ROA (2018)	= $\frac{682.846.000}{53.939.931.000}$ = 1,27%
ROA (2019)	= $\frac{907.536.000}{54.741.512.000}$ = 1,66%
ROA (2020)	= $\frac{946.747.000}{51.748.681.000}$ = 1,83%

Dari perhitungan data diatas selama periode tahun 2016-2020 kita dapat melihat tingkat produktifitas atau penggunaan aset dalam kegiatan operasional perusahaan mampu menghasilkan laba bagi perusahaan. Pada tahun 2016 rasio ROA perusahaan sebesar 1,71%, tahun 2017 rasio ROA mengalami peningkatan sebesar 1,82%. Lalu pada tahun 2018 mengalami penurunan rasio ROA perusahaan sebesar 1,27%, kemudian pada tahun 2019 rasio ROA meningkat 1,66% pertumbuhan bagus juga terjadi di tahun 2020 rasio ROA meningkat kembali sebesar 1,83%.

Dengan adanya kenaikan ROA pada tahun 2019-2020 menunjukkan bahwa semakin besar mendapatkan tingkat keuntungan yang dapat dicapai oleh BPRS Puduarta Insani . meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2018, namun penurunan tersebut masih dalam nilai rata-rata dan dapat dikatakan baik.

b) BOPO

BOPO merupakan rasio efisiensi yang digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan Bank dalam melakukan kegiatan operasinya.

$$\text{BOPO} = \frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\%$$

BOPO (2016)	= $\frac{3.227.156.000}{4.000.000.000}$ = 81,08%
-------------	--

	3.980.127.000	
BOPO (2017)	$= \frac{3.442.267.000}{4.428.271.000} = 77,73\%$	
	4.428.271.000	
BOPO (2018)	$= \frac{4.585.263.000}{5.302.871.000} = 86,47\%$	
	5.302.871.000	
BOPO (2019)	$= \frac{4.078.325.000}{5.015.056.000} = 81,32\%$	
	5.015.056.000	
BOPO (2020)	$= \frac{3.790.476.000}{4.779.687.000} = 79,30\%$	
	4.779.687.000	

Dari perhitungan data diatas selama periode tahun 2016-2020 kita dapat melihat tingkat efisiensi dan kemampuan Bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Pada tahun 2016 rasio BOPO perusahaan sebesar 81,08%, tahun 2017 rasio BOPO perusahaan menurun sebesar 77,73%, lalu pada tahun 2018 rasio BOPO perusahaan meningkat sebesar 86,47%.

Dan pada tahun 2019 rasio BOPO mengalami penurunan sebesar 81,32%, lalu pada tahun 2020 rasio BOPO perusahaan menurun kembali sebesar 79,30%. Menurut standar Bank Indonesia standar terbaik BOPO adalah 90%. Dari rata-rata BOPO menunjukkan bahwa BPRS Puduarta Insani dalam kondisi cukup baik.

c) FDR (*Financing to Deposit Ratio*)

Fdr adalah rasio antara seluruh jumlah kredit yang diberikan dengan dana yang diterima oleh Bank.

$$\text{FDR} = \frac{\text{Pembiayaan yang diberikan}}{\text{Total dana pihak ketiga}} \times 100 \%$$

$$\text{FDR (2016)} = \frac{40.988.350.000}{35.997.626.000} = 113,86\%$$

$$\text{FDR (2017)} = \frac{42.160.267.000}{43.839.076.000} = 96,17\%$$

$$\text{FDR (2018)} = \frac{36.922.080.000}{46.613.097.000} = 79,20\%$$

$$\text{FDR (2019)} = \frac{34.885.096.000}{50.538.901.000} = 60,02\%$$

$$\text{FDR (2020)} = \frac{32.063.104.000}{42.950.000} = 72,75\%$$

44.070.369.000

Dari perhitungan data diatas selama periode 2016-2020 kita dapat melihat kemampuan Bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. pada tahun 2016 rasio FDR sebesar 113,86%, tahun 2017 rasio FDR mengalami penurunan sebesar 96,17%. Lalu pada tahun 2018 rasio FDR menurun sebesar 79,20%. Kemudian pada tahun 2019 rasio FDR mengalami penurunan kembali sebesar 60,02% dan tahun 2020 rasio FDR meningkat sebesar 72,75%.

Menurut standar Bank indonesia standar terbaik FDR adalah 80% 100%. Dari nilai rata-rata FDR menunjukkan bahwa BPRS Puduarta Insani dalam kondisi kurang baik.

c. Perspektif Pelanggan Pangsa Pasar (*Market Share*)

Market Share PT. BPRS Puduarta Insani dengan BPRS lainnya dilihat dari data keuangan tahunan. Pada tahun 2016 PT. BPRS Al-Washliyah sebesar 3,76% dan pada PT. BPRS Gebu prima sebesar 2,28%. Tahun 2017 PT. BPRS Al-washliyah menurun sebesar 3,60% sedangkan pada PT. BPRS

Gebu Prima meningkat sebesar 2,33%. Tahun 2018 PT. BPRS AlWashliyah menurun kembali sebesar 3,51%% sedangkan pada PT BPRS

Gebu Prima menurun kembali sebesar 2,18%. Tahun 2019 PT. BPRS AlWashliyah meningkat sebesar 3,91% sedangkan pada PT. BPRS Gebu Prima menurun sebesar 1,70%. Pada tahun 2020 PT. Al-Washliyah menurun sebesar 3,75% sedangkan pada PT. Gebu Prima meningkat sebesar 1,97%. Nilai rata-rata keseluruhan menguasai *Market Share* sebesar 3,75% pada PT. BPRS Al-Washliyah dan 1,97% dari *Market Share* PT. BPRS Gebu Prima. Dilihat dai hasil diatas yang menguasai pasar adalah PT. BPRS Puduarta Insani dan PT. BPRS Al-Washliyah sedangkan PT. BPRS Gebu Prima mengalami pasar tidak stabil. Hal ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani mampu dan terus meningkatkan kinerja, dengan margin bersaing serta meningkatkan kualitas produk dan jasa guna memberikan kepuasan bagi nasabah, dan dapat menguasai pangsa pasar perbankan syariah.

Profitabilitas Konsumen

Persentase profitabilitas konsumen pada tahun 2016 sebesar 121,46%, dan pada tahun 2017 menurun sebesar 121,38%, tahun 2018 meningkat sebesar 122,11% , lalu pada tahun 2019 menurun sebesar 121,61% dan pada tahun 2020 meningkat kembali sebesar 121,79%. Nilai rata-rata masih dibawah persentase profitabilitas pada tahun 2018, namun nilai rata-rata lebih besar dibanding tahun sebelumnya. Jadi semakin tinggi nilai profitabilitas konsumen berarti menunjukkan semakin tinggi laba yang berhasil dicapai oleh perusahaan.

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Produktifitas Karyawan

Produktifitas karyawan = $\frac{\text{Laba bersih setelah pajak}}{\text{Jumlah karyawan}} \times 100\%$

**Tabel 7. PT.BPRS Puduarta Insani
 Produktifitas Karyawan Periode 2016-2020**

No	Tahun	Laba bersih setelah pajak	Jumlah karyawan	Produktifitas karyawan/tahun	Produktifitas karyawan/bulan
1	2016	704.498.000	28	25.160.642	2.096.720
2	2017	799.331.000	28	28.547.535	2.378.961
3	2018	564.012.000	28	20.143.285	1.678.607

4	2019	746.256.000	28	26.652.000	2.221.000
5	2020	783.794.000	28	27.992.642	2.332.720
Rata-rata		719.578.200	28	25.699.221	2.141.601

Sumber: Hasil olah data sekunder

Dari tabel 4.20 diatas menunjukkan bahwa produktifitas karyawan sudah cukup baik dari tahun 2016 sebesar Rp. 2.096.720/bulan, lalu pada tahun 2017 meningkat sebesar Rp. 2.378.961/bulan pada tahun 2018 menurun sebesar Rp. 1.678.607/bulan, kemudian pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar Rp. 2.221.000/bulan dan pada tahun 2020 mengalami peningkatan kembali sebesar Rp. 2.332.720/bulan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan telah mengalami peningkatan produktifitas setiap tahun, dengan rata-rata Rp. 2.141.601/bulan atau Rp. 25.699.221/tahun dari laba perusahaan rata-rata Rp. 719.578.200. Artinya semua karyawan memberikan kontribusi margin yang positif dari laba yang diperoleh perusahaan.

Tingkat presentase pelatihan karyawan

Tingkat persentase karyawan yang terampil pada tahun 2016 sebesar 14,28% pada tahun 2017 meningkat sebesar 21,42% lalu pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 28,57%, dan pada tahun 2019 meningkat sebesar 46,42% kemudian pada tahun 2020 meningkat kembali sebesar 57,14%. Hal ini merupakan keberhasilan pencapaian BPRS Puduarta Insani dalam mengembangkan sistem manajemen sumber daya manusia.

4. PEMBAHASAN

Analisis hasil temuan dalam penelitian ini adalah hasil dari analisis dari keempat perspektif yang memiliki hubungan sebab akibat dan saling berkaitan satu sama lainnya.

1. Perspektif keuangan

Perspektif keuangan bertujuan untuk menilai kemampuan perusahaan dalam menghasilkan profit perusahaan dapat diukur melalui rasio keuangan. Hasil rasio keuangan yang telah diukur meliputi hasil nilai rata-rata pada rasio ROA sebesar 1,65%, BOPO menghasilkan nilai rata-rata sebesar 81,35% dan FDR menghasilkan nilai rata-rata sebesar 0,84%. Pada penilaian kinerja perusahaan secara keseluruhan dari tahun 2016-2020 PT. BPRS Puduarta Insani berhasil meningkatkan kinerja perusahaan dengan menggunakan konsep Balance Scorecard. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Thawap Nasution.

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar penguasaan segmen pasar dibandingkan dengan bank yang sejenisnya dilakukan dengan cara mengukur perbandingan antara total aktiva PT. BPRS Puduarta Insani dengan aktiva bank lainnya. Pada perspektif pelanggan mencapai target rata-rata market share sebesar 3,75% dan nilai rata-rata profitabilitas konsumen sebesar 121,44% dan pada tingkat kepuasan nasabah mencapai nilai rata-rata sebesar 4,04% yang menunjukkan hasil kategori baik atau puas.

3. Perspektif Bisnis Internal

Perspektif bisnis internal berdasarkan hasil nilai rata-rata keseluruhan rasio NGR sebesar 100% dan rasio AETR rata-rata sebesar 0,12%. Penelitian ini

bertujuan untuk mengembangkan inovasi dengan cara memperluas struktur jaringan operasional, mendesain produk, efisiensi, efektifitas serta ketepatan waktu proses atau transaksi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan purna jual.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada tahun 2016-2020 menunjukkan keberhasilan PT. BPRS Puduarta Insani dalam meningkatkan nilai rata-rata tingkat persentasi pelatihan karyawan sebesar 86,61% mempengaruhi peningkatan produktifitas karyawan dengan nilai rata-rata 2.141.601/bulan dan pada tingkat kepuasan karyawan sebesar 4,11 yang menunjukkan hasil kategori baik atau puas.

Hasil Wawancara

a. Persepektif Pelanggan

Mengusai Pangsa Pasar

1. Saat ini kira-kira berapa luas pasar yang telah dikuasai oleh perusahaan dibandingkan dengan bank yang sejenisnya?

Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan

“ untuk saat ini Market Share PT. BPRS Puduarta Insani 40% untuk pegawai dan 60% untuk usaha mikro luas pasar yang telah dikuasai oleh PT. BPRS Puduarta Insani mulai dari tembung, sunggal, binjai, pakam dan galang.

Tingkat Kepuasan Konsumen

2. Usaha apa saja yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan para pelanggan agar tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan? Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan

“jika dilihat dari produk atau pembiayaan jenis akad mudhrabah, murabahah, multi jasa, dan ijarah dalam pembiayaan diupayakan prosesnya lebih cepat kurang lebih 1 minggu dan jika ia pegawai tetap BPRS prosesnya hanya 2-3 hari saja.

Profitabilitas Konsumen

3. Berapa besar tingkat laba yang diperoleh perusahaan dari satu target atau dari pendapatan jasa yang ditawarkan kepada konsumen? Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan
” untuk saat ini jika lihat dari tahun ketahun laba perusahaan terus meningkat dari tahun sebelumnya”

b. Perspektif Proses Bisnis Internal

Proses Inovasi

1. Usaha apa saja yang dilakukan perusahaan untuk mengembangkan produk dan jasa setelah mengetahui kebutuhan pelanggan?

Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan

“jika dilihat dari produk atau pembiayaan akad mudharabah, murabahah, multi jasa, dan ijarah BPRS Puduarta Insani telah melakukan inovasi sesuai dengan pembiayaan yang dilakukan nasabah”

Proses Operasi

2. Berapa lama pesanan sampai diterima oleh pelanggan ?

Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan

“ jika dilihat dari produk pembiayaan yang dilakukan nasabah prosesnya kurang lebih 1 minggu, dan untuk pegawai BPRS Puduarta Insani prosesnya hanya 2-3 hari”

Proses Layanan Purna Jual

3. Apakah perusahaan merasa layanan tersebut sudah maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan ?

Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan

“untuk saat ini BPRS Puduarta insani sudah melakukan pelayanan yang maksimal baik dalam pembiayaan murabahah, multi jasa, dan ijarah”

c. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Tingkat Produktifitas Karyawan

1. Bagaimana cara perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang mempunyai kompetensi tinggi dalam perusahaan ?

Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan

“ salah satu cara perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang mempunyai kompetensi tinggi yaitu dengan memberikan reward kepada karyawan tersebut”

Tingkat Persentase Pelatihan Karyawan

2. Apakah perusahaan memberikan pelatihan ulang bagi karyawan ?

Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan

“untuk kesempatan training itu ada jika karyawan itu gagal dalam pelatihan yang diadakan oleh instansi penyelenggara”

3. Apakah karyawan yang memiliki kinerja yang baik mendapatkan penghargaan dari perusahaan dan (bila iya), apa bentuk penghargaan tersebut ?

Menurut Bapak Sutan Erlambang selaku audit di PT. BPRS Puduarta Insani mengungkapkan

“untuk karyawan yang memiliki kinerja yang baik pasti akan mendapatkan penghargaan seperti uang dan jasa lainnya seperti pembiayaan karyawan bisa mendapatkan margin yang lebih rendah.

5. KESIMPULAN

Bersadarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Analisis Penilaian Kinerja Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Konsep Blance Scorecard periode 2016-202, serta pembahasan yang telah diuraikan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian perspektif keuangan menunjukkan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani pada tahun 2016-2020 menghasilkan laba yang optimal bahkan terus mengalami perkembangan yang baik dari tahun 2016-2020.
2. Hasil penelitian pada perspektif pelanggan menunjukkan bahwa Market Share pada PT. BPRS Puduarta Insani mengalami peningkatan yang berarti mampu mempertahankan daya saing, margin dalam peningkatan penguasaan segmen pasar (market share) guna untuk memenuhi

kebutuhan nasabah. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah mencapai hasil yang baik/puas.

3. Hasil penelitian perspektif Bisnis Internal menunjukkan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani mulai memperluas jaringan operasional dengan cara memperluas jaringan kantor, mengembangkan berbagai produk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan layanan jasa purna jual dan memberikan tambahan manfaat kepada para nasabah agar tetap mempunyai loyalitas terhadap PT. BPRS Puduarta Insani.
4. Hasil Penelitian pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran menunjukkan bahwa produktifitas karyawan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena dalam mengukur tingkat persentase pelatihan karyawan berhasil dilakukan dan mengenai tingkat kepuasan karyawan hasil dari penelitian menunjukkan hasil yang puas.

6. REFERENSI

- Andwian, S., dan Adiputri, A.N. (2012). Analisis Penerapan Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja". *Jurnal Ekonomi*, 3(1).
- Antonio, M.S. (2021). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* Jakarta: Gema Insani Press. 2021.
- Arwinda. (2015). Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada PT. Jamsostek Cabang Belawan". *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 15 (1).
- Bara, A. L., & Pradesyah, R. (2019). Analysis of The Management of Productive Zakat At The Muhammadiyah, City of Medan. In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (Vol. 1, No. 1, pp. 617-623).
- David P.N.K, dan RobertS. (2000). *Balance Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*.
- Dedi, A.M. (20026). *Menyibak Akuntansi Syariah: Rekonstruksi Teknologi Akuntansi Syariah dari Wacana ke Aks*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Faisal, A. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Tesis* Jakarta: Rineka Cipta.
- Halim, A. (2012). Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Dalam Menyongsong MEA. 2015."Makalah disampaikan pada Ceramah Ilmiah Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI) Milad ke-18 IAEI, (13 April 2012) 2012.
- Haryanto, R. (2011). Environmental-Balance Scorecard Dan Etika Bisnis Islam (Studi Sintesis Manajemen Strategi Dalam Persaingan Global). *Jurnal AlIhkam*, 6 (1).
- Hasanah, U., & Sihotang, M. K. (2020). Pemanfaatan Tabungan Haji Dan Umrah Bank Muamalat Oleh PT. Sabrina Al-Fikri Dalam Menjaring Nasabah Di Kota Medan. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1).
- Hayati, I., & Fitria, S. (2018). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan. *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 10(1), 50-65.
- Ichsan, M, dan Yuwono, S. (2000). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard: Menuju Organisasi Yang Berfokus pada Strategi* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama.
- Ismail. (2013). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Median Group.
- Istiqlal, C.H. (2009). Penilaian Kinerja Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard". *Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2).
- J. Setyawan, dan Mulyadi. (2001). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*, edisi 2. Jakarta: Salemba Empat..
- Juliandi, A., et.al. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis* Medan: UMSU Press. 2014.
- Muhammad. (2006). *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Peluang, Kelemahan, dan Ancaman*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Mulyadi. (2001). *Balance score Card, Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.

- Peraturan Bank Indonesia. Pasal 23 Tentang Penilaian Kinerja. Nomor 11/33/PBI/2009.
- Pohan, S. (2017). Peranan Penggunaan Agunan Di Bank Islam Hubungannya Dengan Sistem Operasional Perbankan Syariah Di Medan. *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 8(2), 120-146.
- Pohan, S. (2018). Pelatihan Fardhu Kifayah dan Pelatihan Khatib Jumat Pada Warga Muhammadiyah Cabang Medan Denai di Kota Medan. *JURNAL PRODIKMAS Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).
- Pradesyah, R. (2017). Analisis Pengaruh Nilai Tukar Rupiah dan Laba Bersih Terhadap Kinerja Harga Saham Bank Panin Syariah. *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 8(2), 101-119.
- Pradesyah, R. (2018). Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan). *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, 10(2), 334-348.
- Rahmawati, R., & Rochintaniawati, D. (2021). Thinking Disposition Profile of Class XI IPA Students in a Palembang School. *ISEJ: Indonesian Science Education Journal*, 2(2), 78-82.
- Rahmayati, R. (2020). Strategi Peningkatan Portofolio Pembiayaan Melalui Syndicated Financing Di Bank Syariah Kota Medan. *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(2).
- Rangkuti, K. (2017). Ibm Kelompok Ternak Sapi: Pembuatan Yoghurt Dari Susu Sapi Skala Rumah Tangga. *Jurnal Prodikmas Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01).
- Rangkuti, K., & Harahap, M. (2020). Development Of Business Analysis Learning
- Sihotang, M. K., & Umayya, E. (2021). Analisis Pelaksanaan Strategi Positioning Pada Toko Roti Master Bread Perdagangan. *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 33-42.
- Siregar, S., Andriansyah, Y., & Rangkuti, K. (2021). The Perception Of Red Chili Farmers On The Implementation Of Pt. Inalum's Csr (Coorporate Social Responbility) Program In The Village Of Lubuk Cuik Distric Of Lima Puluh, Batu Bara Regency. *Jasc (Journal Of Agribusiness Sciences)*, 4(2), 43-52.
- Sitompul, D. N., & Hayati, I. (2019). Pengaruh Model Pembelajaran Direct Instruction Berbasis Games Terhadap Minatbelajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Akuntansi Pasiva Program Studi Pendidikan Akuntansi Fkip Umsu Ta 2017/2018. *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 2(3), 243-253.
- Suhendra, M. (2004). Evaluasi Penerapan Balance Scorecard Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan: Studi Kasus Pt X. *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, 8(2).
- Utami, C., Hayati, I., & Indrayani, I. (2019). Pemanfaatan Kaleng Bekas Menjadi Celengan Di Desa Kotasari. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan (Vol. 1, No. 1, Pp. 332-336)*.