

Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukur Kinerja PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar

Hermin Andi Magga

Program Studi Manajemen Universitas Cokroaminoto Makassar

Email: Andihermien6305@gmail.com

Roswiyanti

Program Studi Manajemen Universitas Cokroaminoto Makassar

Email: Roswiyanti25@gmail.com

Korespondensi: Andihermien6305@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the influence of financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and growth and learning perspective on the performance of PT. Bank Negara Indonesia Syariah Branch Makassar. This research method is quantitative and qualitative. Population in the study were employees and customers of PT.BNI Syariah Makassar Branch. Data collection techniques using questionnaires. Data collected and processed using SPSS. Based on the results obtained financial perspective variables (X1) amounted to 2.241 with R persial 0.030, (X2) amounted to 3.879 with r persial 0.000 , Internal business (X3) amounted to 2.391 with r persial 0.021 with GIS 0.05, growth and learning (X4) amounted to -2.412 with r persial 0.020.*

Keywords: *scorecard, performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran terhadap kinerja PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif. Populasi dalam penelitian adalah karyawan dan nasabah PT.BNI Syariah Cabang Makassar. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data yang dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan hasilnya didapatkan variabel perspektif keuangan (X1) sebesar 2,241 dengan r persial 0,030, (X2) sebesar 3,879 dengan r persial 0,000 , Bisnis Internal (X3) sebesar 2,391 dengan r persial 0,021 dengan sig 0,05, pertumbuhan dan pembelajaran (X4) sebesar -2,412 dengan r persial 0,020.

Kata Kunci: Kartu skor, kinerja

LATAR BELAKANG

Metode dari *Balanced Scorecard* merupakan suatu alternatif pengukuran kinerja yang baik dengan melihat dari berbagai aspek atau sudut pandang, sehingga akan didapatkan pengukuran kinerja yang lebih komprehensif dan memberikan kemudahan bagi manajer atau pimpinan dalam mengambil keputusan strategi apa yang akan dipakai (Wafiyah, 2016). Perusahaan dalam bidang perbankan adalah jenis perusahaan bisnis jasa keuangan yang sedang berkembang dan mengalami persaingan yang ketat. Adanya persaingan yang ketat memaksakan perusahaan untuk mencari cara untuk mendongkrak meningkatkan kinerja agar bisa mengembangkan potensi dari perusahaan. BNI Syariah adalah salah satu lembaga perbankan di Indonesia. BNI Syariah Cabang Makassar selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah/*mudharib* mulai dari mengenali kebutuhannasabah/*mudharib*,

membimbing nasabah/*mudharib* dalam melakukan transaksi, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintaince*) hubungan baik dengan nasabah/*mudharib*.

Perspektif pelanggan digunakan untuk mengetahui apakah perusahaan mampu menciptakan pelanggan/konsumen yang puas di dalam proses pemenuhan kebutuhan pelanggan, Perspektif bisnis internal menunjukkan proses internal yang harus dilakukan untuk menciptakan produk dan jasa dengan nilai terbaik bagi pelanggan, dan Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan perusahaan, dan pemegang saham.

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memerlukan suatu pengukuran kinerja yang dapat menerjemahkan visi dan misi perusahaan. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan mengambil judul Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukur Kinerja PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar.

KAJIAN TEORITIS

Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian sukses atau tidaknya suatu organisasi, program, atau kegiatan. Pengukuran kinerja di organisasi sektor publik bukanlah hal mudah. Salah satu disebabkan tidak adanya sebuah teknik atau cara yang baku untuk melakukannya (Deddi, Ayuningtyas, 2011: 157). Sedangkan menurut *Campbell* (1990) “hubungan fungsional antara kinerja dengan atribut kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor *knowledge*, *skill*, dan motivasi. *Knowledge* mengacu pada pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai, *skill* mengacu pada kemampuan untuk melakukan pekerjaan, dan motivasi adalah dorongan dan semangat untuk melakukan kerja” (Mahmudi, 2015: 20). Menurut Larry D Stout (1993) dalam *Permanence Measurement Guide* dalam Ilsa Lailana (2013: 20) “Pengukuran/penilaian kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses.”

Konsep *Balanced Scorecard* dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton yang berawal dari studi tentang pengukuran kinerja di sector bisnis. *Balanced Scorecard* pertama kali muncul pada tahun 1992 dalam artikel yang ditulis oleh Kaplan dan Norton di majalah Harvard Business Review edisi Januari – Februari (Suwardi L. dan Prima Biromo, 2007: 17). Pada tahun 1996 Kaplan dan Norton merevisi SBC yang telah mereka susun sebelumnya pada tahun itulah muncul istilah *strategy map* (peta strategi). Peta strategi merupakan suatu panel instrument yang memetakan sasaran strategi organisasi dalam suatu kerangka hubungan sebab akibat yang menggambarkan keseluruhan perjalanan strategik organisasi (Ismail Solihin, 2012: 177).

METODE PENELITIAN

Objek atau lokasi adalah suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan yaitu: PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar, yang berlokasi di Jl. Sam Ratulangi Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT. BNI Syariah Cabang Makassar yaitu 93 orang dan sampel sebanyak 50 orang yang dipilih secara acak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penolakan dalam bentuk dokumen data empiris lapangan.

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer Data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap responden yang dalam hal ini karyawan dan Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen serta arsip-arsip yang ada di perusahaan tersebut dan hasil penelitian kepustakaan.

a. Uji Validitas

Validity dimaksudkan sebagai *to measure what should be measured* (Ferdinand, 2007). Kriteria uji validitas yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Bila koefisien korelasi atau r hitung $> r$ table maka dinyatakan valid.
- 2) Bila koefisien korelasi atau r hitung $\leq r$ table dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari kuesioner yang ada dapat dipercaya untuk diolah menjadi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASI
1	Perempuan	20	40%
2	Laki-laki	30	60%
	TOTAL	50	100%

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASI
1	SMA/SMK	4	8%
2	D3	5	10%
3	S1	22	44%
4	S2	18	36%
5	DLL	1	2%
	TOTAL	50	100%

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std,Error of the Estimate
1	,6269	,391	,337	,28844

Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig
I					
Regression	2,409	4	,602	7,238	,000 ^a
Residual	3,744	45	,083		

Uji T

Model	Unstadardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std Error	Beta		
1(Constant)	-,914	1,252		-,730	,469
-Perspektif keuangan					
-Perspektif pelanggan	,268	,120	,266	2,241	,030
-Perspektif bisnisinternal	,803	,207	,474	3,874	,000
-Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	,441	,184	,281	2,391	,021
	-,328	,136	,298	-2,412	,020

Dari analisis data dengan menggunakan SPSS mengindikasikan bahwa variabel perspektif keuangan (X1) sebesar 2,241 dengan r persial 0,030 dengan sig 0,05 yang berarti bahwa perspektif keuangan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja

perusahaan pada PT. BNI Syariah Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh perspektif keuangan. Oleh karena itu perspektif keuangan mempunyai hubungan besar terhadap kinerja perusahaan.

Dari analisis data dengan menggunakan SPSS mengidentifikasi bahwa variabel perspektif pelanggan (X2) sebesar 3,879 dengan r persial 0,000 dengan sig 0,05 yang berarti bahwa perspektif pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja perusahaan pada PT. BNI Syariah Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh perspektif pelanggan. Tolak ukur kinerja dalam perspektif ini dibagi dua kelompok, kelompok pertama disebut kelompok inti (*costumer core measurement group*) dan yang kedua disebut kelompok penunjang (*costumer value proporsitions*), oleh karena itu perspektif pelanggan mempunyai hubungan besar terhadap kinerja perusahaan.

Dari analisis data dengan menggunakan SPSS mengindikasikan bahwa variabel Perspektif Proses Bisnis Internal (X3) sebesar 2,391 dengan r persial 0,021 dengan sig 0,05 yang berarti bahwa Perspektif Bisnis Internal mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja perusahaan pada PT. BNI Syariah Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh Perspektif Proses Bisnis Internal. Jadi perspektif proses bisnis internal mempunyai hubungan besar terhadap kinerja perusahaan.

Dari analisis data dengan menggunakan SPSS mengindikasikan bahwa variabel Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (X4) sebesar -2,412 dengan r persial 0,020 dengan sig 0,05 yang berarti bahwa Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja perusahaan pada PT. BNI Syariah Cabang Makassar. Tolak ukur dalam kelompok ini adalah jumlah saran tiap pegawai yang diajukan dan diwujudkan. Jadi perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mempunyai hubungan besar terhadap kinerja perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pengukuran pada perspektif keuangan yang meliputi ROA, Profit Margin, dan Operating Ratio diperoleh hasil bahwa kinerja perusahaan dapat dikatakan baik meskipun terjadi penurunan pada ROA dari tahun sebelumnya.

- 2) Pada Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Balanced Scorecard*) pada kinerja manajemen menunjukkan hasil yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan PT. Bank Negara Indonesia Syariah, Cabang Makassar.

SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar, penulis menyarankan agar diterapkan:

- 1) Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Balanced Scorecard*) sebagai sistem pengukuran kinerja manajemen perusahaan. Sehingga kinerja perusahaan dapat diukur secara menyeluruh dan tercipta hubungan yang seimbang antara pengukuran finansial dan nonfinancial
- 2) Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar memudahkan dalam mencantumkan aspek-aspek yang harus diukur oleh sebuah perusahaan agar mendapatkan sudut pandang yang seimbang
- 3) Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar memang harus menggunakan konsep *Balanced Scorecard* karena dapat meningkatkan komunikasi diantara departemen yang berbeda dalam satu perusahaan dalam hal upaya pencapaian visi perusahaan.

REFERENSI

Artikel. Diakses dari <https://www.cermati.com/artikel>.

Dunia Makalah: *BNI Syariah*. Diakses dari <http://wardahchehe.blogspot.com/2014/11/bank-bni-syariah.html?m=1>.

Fahmi, I. (2014). *Manajemen Strategi: Teori dan Aplikasi (Cetakan Kedua)*. Bandung: Alfabeta, CV.

Fahmi, I. (2014). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.

Hanuma, S. (2010). *Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Skripsi)*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi* (P. R. YosiPasla, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.

Lailiana, I. (2013). *Analisis Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Skripsi)*. Makassar: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi ketiga, Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Mulyadi. (2009). *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: Unit Penerbit & Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nordiawan, D., & Ayuningtyas, H. (2011). *Akuntansi Sektor Publik (Edisi Kedua)*. Jakarta: Salemba Empat.
- PT. BNI Syariah. *Laporan Keuangan dan Struktur Perusahaan*. Diakses dari <https://www.bnisyariah.co.id>.
- Skripsi: *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya*. Diakses dari <http://gudangmakalah.blogspot.com/2011/04/skripsi-pengaruh-kompetensi-sumber-daya.html>.
- Solihin, I. (2012). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Yuanisa, D. K. (2010). *Evaluasi Terhadap Kinerja Unit Usaha Syariah Pada Bank Konvensional dengan Perspektif Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Bank Jateng)* (Skripsi Sarjana Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang).
- Yunistira, A. P. (2008). *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Waskita Karya (Persero))*.
- Yuwono, S. (2004). *Petunjuk Penyusunan Balanced Scorecard*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zudia, M., & Nasir, M. (2010). *Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard Pada PT. Bank Jateng Semarang*.