

ANALISIS KINERJA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH SAFIR BENGKULU

Oleh:

Lismeza Marpeka dan Karona Cahya Susena
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

***Abstrack:** The purpose of this research is one of the efforts help the business person in assessing the performance of the companies (banking), namely to know how the performance of PT. BPRS SAFIR BENGKULU in the priode 2012-2014 if seen with the Balanced scorecard approach. The study was descriptive in nature with the quantitative approach, where the purpose of this descriptive study was to make a picture, or painting in a systematic, actual and accurate regarding the facts, properties and relationships between phenomena investigated. The collection of data on research is, interviewing, documentation, questionnaire by means of collecting data skunder and the data collected is financial reports in 2012, 2013, 2014. From the results of the measurement of overall performance showed that the performance of PT BPRS SAFIR BENGKULU already good views from all four financial perspective, the customer perspective, the perspective of internal business processes, and learning and growth perspective of the balanced scorecard.*

***Keywords:** Performance, Balanced Scorecard, Islamic Banking*

Pendahuluan

Pesatnya pertumbuhan bisnis perbankan saat ini ditandai dengan munculnya perbankan-perbankan baru yang berada di Indonesia. Ketatnya persaingan ini membuat setiap perbankan untuk menyusun strategi bagaimana dapat bertahan dan memperbaiki manajemen perbankan. Perkembangan dunia perbankan

yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam hal persaingan, produk, pelayanan, pengelolaan sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara bank dengan konsumen dan perbankan dengan perbankan lain. Persaingan yang bersifat global dan tajam akan mempengaruhi laba yang diperoleh perbankan yang memasuki persaingan

tingkat dunia. Hanya perbankan yang mempunyai keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu, dan *cost effective*.

Perubahan-perubahan tersebut menimbulkan motivasi bagi setiap perbankan untuk mempersiapkan dan mampu bertahan dalam lingkungan bisnis yang semakin berkembang. Kunci persaingan dalam pasar global adalah kualitas total yang mencakup penekanan-penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya atau harga, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu, dan kepuasan-kepuasan lain yang terus berkembang guna memberikan kepuasan terus menerus kepada nasabah. Bank dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai. Penilaian kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha, karena dengan dilakukannya penilaian kinerja dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi dan penerapannya dalam kurun

waktu tertentu. Penilaian kinerja dapat memberi gambaran kelemahan atau kekurangan yang masih terdapat dalam perbankan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang.

Tidak hanya perbankan secara global, persaingan yang semakin kompetitif juga terjadi di dalam dunia bisnis sektor perbankan syariah. Bank syariah harus menyiapkan pengukuran kinerja, yang mana pengukuran kinerja harus selaras dengan visi dan misi Bank syariah itu sendiri. Keterkaitan tersebut berfungsi sebagai penentu apakah bank syariah sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Pengukuran kinerja Bank syariah sangat penting, guna mengevaluasi dan perencanaan masa depan, namun dalam penilaian kinerja bank syariah belum dapat dikatakan berhasil apabila hanya melihat dari satu pandangan saja, yaitu berdasarkan perspektif keuangan. Upaya peningkatan kinerja perusahaan harus dinilai dari berbagai aspek, dengan demikian diperlukan suatu alternatif dalam penilaian kinerja.

Balanced Scorecard merupakan salah satu alternatif penilaian kinerja, *balanced scorecard* menyediakan tujuan-tujuan strategis organisasi kedalam seperangkat tolak ukur kinerja yang saling berhubungan. *Balanced Scorecard*

Merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja, tetapi juga kinerja non keuangan. Aspek nonkeuangan mendapat perhatian yang cukup serius karena pada dasarnya peningkatan kinerja keuangan bersumber dari aspek non keuangan, sehingga apabila perusahaan akan melakukan pelipatgandaan kinerja maka fokus perhatian perusahaan akan

ditujukan kepada peningkatan kinerja non keuangan, karena aspek non keuangan merupakan dasar untuk mencapai kinerja keuangan.

Balanced Scorecard memberikan suatu kerangka kerja bagi pihak manajemen untuk menerjemahkan misi dan strategi organisasi kedalam tujuandan ukuran-ukuran yang dapat dilihat dari empat perspektif.

Tabel 1.

Laporan Keuangan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu

| Keterangan | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------|----------------|---------------|----------------|
| Aktiva | Rp. 41.924.174 | Rp.78.022.998 | Rp. 96.431.327 |
| Pendapatan Operasional | Rp. 8.869.020 | Rp.16.095.615 | Rp. 20.857.203 |
| Bagi hasil | Rp. 3.784.949 | Rp. 6.267.877 | Rp. 10.294.630 |
| Laba/rugi | Rp. 1.033.308 | Rp. 3.077.892 | Rp. 2.819.396 |

Sumber: PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu.

Keempat perspektif itu dimaksudkan untuk menjelaskan penampilan suatu organisasi dari empat titik pandang: seperti *financial perspective*, *internal proses business perspective*, *customer perspective*, dan *learning dan growth*.¹

Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah, PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu tentu harus

berpegang pada aspek finansial sebagai tolok ukur kinerja keuangan dalam mengetahui keberlangsungan usaha berdasarkan tinjauan *financial*. Sebagai berikut gambaran aspek keuangan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dilihat dari pertumbuhan bisnis dan transaksi tiga tahun terakhir.

Dari tabel 1.dapt dilihat aspek keuangan yang menjadi tolak ukur penilaian kinerja keuangan akan tetapi sisi lain, pangsa pasar dan nasabah yang selama ini dikuasai oleh PT. Bank Pembiayaan

¹Makhijani dan Creelman *Menciptakan Balanced Scorecard Untuk Organisasi Jasa Keuangan*. (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm.15

Rakyat Syariah Safir Bengkulu harus tetap dipertahankan dengan melakukan usaha-usaha untuk mempertahankan pelanggan lama ataupun menarik pelanggan baru. Hal ini juga menjelaskan bahwa aspek finansial dalam sebuah perusahaan tidaklah cukup untuk menjalankan sebuah perusahaan. Ada aspek-aspek atau perspektif- perspektif lain yang apabila tidak diperhatikan akan berakibat buruk pada keberlangsungan perbankan.

Kajian Teori

A. Kinerja

“Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama suatu periode waktu”.²

Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

“Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi,

kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi”.³

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.⁴

Dari definisi di atas dapat disimpulkan kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Hasil kerja suatu organisasi *profit* maupun *non profit*
- b. Gambaran mengenai ketercapaian visi, misi dan tujuan
- c. Hasil kerja dari tugas-tugas yang dikerjakan seseorang
- d. Hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

B. Penilaian Kinerja

“Penilaian Kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya”.

²Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.2

³*Ibid*

⁴*Ibid*

“Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan suatu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut”.

“Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.⁵

“Penilaian kinerja merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu barang”.

“Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka”. dari definisi diatas dapat disimpulkan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Penilaian prestasi kerja seseorang atau kelompok.
- b. Penilaian atas kualitas atau status dari beberapa obyek orang.
- c. Penentuan atau penafsiran kualitas karyawan ataupun produk atau barang.
- d. Penilaian kinerja adalah proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

C. *Balanced Scorecard*

“*Balanced Scorecard* merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk mendukung perwujudan visi, misi, dan strategi perusahaan dengan menekan pada empat kajian yaitu perspektif keuangan (*Financial*), Pelanggan (*customer*), Bisnis internal (*Internal business*), serta pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*) dengan target bersifat jangka panjang”.⁶

“*Balanced scorecard* merupakan *contemporari managemen tool* yang digunakan untuk mendongkrak kemampuan organisasi dalam melipatgandakan kinerja keuangan”. *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata:⁷

⁶Fahmi,... hlm.209

⁷Mulyadi, *Balanced Scorecard*, Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.01

⁵Mangkunegara, hlm.10

- a. Kartu skor (*scorecard*) adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang atau dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personel dimasa depan.
- b. Berimbang (*balanced*) kata berimbang dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja personel diukur secara berimbang dari dua aspek: keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, intern dan ektern

Dari definisi menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan *balanced scorecard* merupakan suatu alat manajemen untuk mendukung dalam mewujudkan visi, misi, dan strategi perusahaan dari aspek keuangan dan aspek-aspek non keuangan.

D. Penilaian Kinerja Berdasarkan *Balanced Scorecard*

Penilaian kinerja perusahaan dinilai dari 4 aspek yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.⁸

- a. Perspektif Finansial

Perusahaan tetap menggunakan perspektif keuangan karena ukuran

keuangan sangat penting dalam memberikan ringkasan konsekuensi tindakan ekonomis yang sudah diambil. Tujuan keuangan mungkin sangat berbeda untuk setiap tahap siklus hidup bisnis. Perspektif keuangan terbagi dalam tiga tahap:⁹

- 1) Bertumbuh (*Growth*)

Perusahaan yang sedang bertumbuh berada pada awal siklus hidup perusahaan. Mereka menghasilkan produk dan jasa yang memiliki potensi pertumbuhan. Untuk memanfaatkan potensi ini, mereka harus melibatkan sumber daya yang cukup banyak untuk mengembangkan dan meningkatkan berbagai produk dan jasa baru, membangun dan memperluas fasilitas produksi, membangun kemampuan operasi, menanamkan investasi dalam sistem, infrastruktur dan jaringan distribusi yang akan mendukung terciptanya hubungan global, dan memelihara serta mengembangkan hubungan yang erat dengan para pelanggan.

- 2) Bertahan (*Sustain*)

Sebagian besar unit bisnis dalam sebuah perusahaan mungkin berada pada tahap bertahan, situasi dimana unit bisnis

⁸Robert Kaplan dan David P. Norton. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga, 2000). hlm.38

⁹Robert Kaplan dan David P. Norton., hlm.42

masih memiliki daya tarik bagi penanaman investasi dan investasi ulang, tetapi diharapkan mampu menghasilkan pengembalian modal yang cukup tinggi. Unit bisnis seperti ini diharapkan mampu mempertahankan pangsa pasar yang dimiliki dan secara bertahap tumbuh tahun demi tahun. Tujuan finansial di tahap bertahan biasanya terkait dengan *profitabilitas*, dinyatakan dengan memakai ukuran yang terkait dengan laba akuntansi seperti laba operasi dan margin kotor.

3) Menuai (*Harvest*)

Sebagian unit bisnis akan mencapai tahap kedewasaan dalam siklus hidupnya, tahap dimana perusahaan ingin “menuai” investasi yang dibuat pada dua tahap sebelumnya. Bisnis tidak lagi membutuhkan investasi yang besar, cukup untuk pemeliharaan peralatan dan kapabilitas, bukan perluasan atau pembangunan berbagai kapabilitas baru. Tujuan utamanya adalah memaksimalkan arus kas ke korporasi. Tujuan finansial keseluruhan untuk bisnis pada tahap menuai adalah arus kas operasi dan penghematan berbagai kebutuhan modal kerja.

b. Perspektif Pelanggan

Keberhasilan perusahaan tidak akan lepas dari pandangan dan persepsi pelanggan. Tentunya tidak akan lepas

dari pandangan dan persepsi pelanggan. *Balance Scorecard* mengidentifikasi tujuan dan faktor-faktor yang dibutuhkan pelanggan pada saat sekarang maupunantisipasi di masa yang akan datang. Dari aspek pelanggan perusahaan biasanya dibagi menjadi dua kelompok pengukuran:¹⁰

1) Kelompok Pengukuran Pelanggan Utama

a) Pangsa pasar (*market share*)

Pangsa pasar yang digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi segmen pasar tertentu yang dikuasai oleh pelanggan.

b) Retensi Pelanggan

Pertumbuhan bisnis dari pelanggan lama (*retension*) Digunakan untuk mengukur kemampuan mempertahankan pelanggan lama. *Customer retention* yang mengukur seberapa banyak perusahaan mempertahankan pelanggan lama.

c) Akuisisi Pelanggan

Mengukur dalam bentuk relatif atau absolut, keberhasilan unit bisnis menarik atau memenangkan pelanggan atau bisnis baru. Akuisisi pelanggan dapat diukur dengan banyaknya jumlah pelanggan baru.

¹⁰Kaplan dan Norton,... hlm.59

- d) Kepuasan Pelanggan
Digunakan untuk mengukur seberapa jauh para pelanggan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan.
 - e) *Profitabilitas* Pelanggan
Mengukur keuntungan bersih yang diperoleh dari pelanggan setelah menghitung berbagai pengeluaran yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut.
- 2) Kelompok kedua pengukuran proposisi nilai Pelanggan
Proposisi nilai pelanggan diukur dari tiga atribut:
- a) Atribut Produk dan Jasa, *customer value proposition* adalah tolok ukur penunjang (*performance driven*) yang berkaitan dengan atribut-atribut dari produk dan jasa, seperti harga, tingkat kegunaan, mutu produk, tingkat penyampaian produk.
 - b) hubungan baik dengan pelanggan (*customer relationship*), misalnya tingkat *fleksibilitas* perusahaan, tingkat ketersediaan produk, penampilan fisik gedung dan pekerja.
 - c) Citra dan Reputasi
Perusahaan di mata pelanggan dan masyarakat. Kepuasan pelanggan akan menjadikan pelanggan loyal

terhadap perusahaan dan tetap bertahan sebagai pelanggan.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif proses bisnis internal, para eksekutif mengidentifikasi berbagai proses internal penting yang harus dikuasai dengan baik oleh perusahaan.¹¹

1.) Inovasi

Unit bisnis meneliti kebutuhan pelanggan yang sedang berkembang atau yang masih tersembunyi, dan kemudian menciptakan produk atau jasa yang akan memenuhi kebutuhan tersebut.

2.) Operasi

Proses operasi merupakan gelombang pendek penciptaan nilai di dalam perusahaan. Dimulai dengan diterimanya pesanan pelanggan dan diakhiri dengan penyampaian produk atau jasa kepada pelanggan. Proses ini menitik beratkan kepada penyampaian produk atau jasa kepada pelanggan yang ada secara efisien, konsisten, dan tepat waktu.

3.) Layanan

Tahap terakhir rantai internal adalah layanan kepada pelanggan setelah

¹¹ Kaplan dan Norton,... hlm.84

penjualan atau penyampaian produk dan jasa.

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tujuan didalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan faktor pendorong dihasilkannya kinerja yang istimewa dalam tiga perspektif *scorecard* yang pertama. Ada tiga kategori utama untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan:¹²

1) Kapabilitas pekerja

Menentukan kapabilitas pekerja harus menentukan tugas rutin dan repetitif para pekerja secara terperinci dan menetapkan berbagai sistem standar dan sistem pemantauan untuk memastikan bahwa pekerja melaksanakan tugas-tugas tersebut sesuai yang direncanakan. Dalam kapabilitas pekerja pengukuran utama pekerja ada 3:

a) Mengukur kepuasan pekerja

untuk mengukur kepuasan pekerja perusahaan harus melakukan survei untuk mengetahui persentase persentase kepuasan pekerja. proses penerapan *scorecard* bahwa para pekerja yang nilai tertinggi dalam survei

kepuasan kerja cenderung mempunyai pelanggan yang terpuaskan.

b) Mengukur retensi pekerja

Untuk mempertahankan selama mungkin para pekerja yang diminati perusahaan. Pada umumnya diukur dengan persentase keluarnya pekerja yang memegang jabatan kunci.

c) mengukur produktivitas pekerja

merupakan suatu ukuran hasil, dampak keseluruhan usaha peningkatan moral dan keahlian pekerja, inovasi proses internal, dan kepuasan pelanggan. Tujuannya untuk membandingkan keluaran yang dihasilkan oleh para pekerja dengan jumlah pekerja yang diarahkan untuk menghasilkan keluaran tersebut.

2) Kapabilitas sistem informasi

Informasi dari perusahaan harus mudah didapat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Agar para pekerja bekerja efektif dalam lingkungan kompetitif dunia bisnis perlu didapat banyak informasi mengenai pelanggan.

3) Motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan

Perusahaan harus mendorong timbulnya motivasi dan inisiatif

¹²Kaplan dan Norton,... hlm.110

terutama bagi pekerja yang terampil dilengkapi dengan akses informasi yang luas agar memberikan kontribusi bagi perusahaan.

E. Keunggulan *Balanced Scorecard*

Keunggulan *Balanced Scorecard* adalah *komprehensif, koheren, seimbang* dan terukur. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan satu persatu sebagai berikut:¹³

a. *Komprehensif*

Balanced Scorecard memperluas perspektif yang dicakup dalam perencanaan strategik, dari yang sebelumnya hanya terbatas pada perspektif keuangan, namun meluas ke tiga perspektif yang lain: *customer*, proses bisnis intern, pembelajaran dan pertumbuhan.

b. *Koheren*

Balanced scorecard mewajibkan personel untuk membangun hubungan sebab akibat (*causal relationship*) di antara berbagai sasaran strategik yang dihasilkan dalam perencanaan strategik. Setiap sasaran strategik yang ditetapkan dalam perspektif non keuangan harus mempunyai hubungan kausal dengan sasaran keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

c. Seimbang

Keseimbangan sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik sangat penting untuk menghasilkan kinerja keuangan jangka panjang. Keseimbangan sasaran strategik misalnya tidak mengabaikan dan tidak memfokuskan pada satu atau dua perspektif saja.

d. Terukur

Keterukuran sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik menjanjikan ketercapaian berbagai sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem tersebut. *Balanced scorecard* mengukur sasaran-sasaran strategik yang sulit diukur seperti pada perspektif *customer*, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. keterukuran sasaran-sasaran strategik dari ketiga perspektif tersebut menjanjikan perwujudan berbagai strategik nonkeuangan, dapat berlipat ganda dan berjangka panjang.

F. Cara Mengukur *Balanced Scorecard*

Sasaran strategi yang dirumuskan untuk mewujudkan visi dan tujuan organisasi melalui strategi yang telah dipilih

¹³Mulyadi,... hlm.18

perlu ditetapkan ukuran pencapaiannya. Pencapaian strategi ada 2:¹⁴

- a. Ukuran hasil (*outcome measure*)
Ukuran hasil merupakan ukuran keberhasilan pencapaian sasaran strategik yang ditunjukkan dengan ukuran tertentu.
- b. Ukuran pemacu kinerja (*performance driver measure*)
Ukuran pemacu kinerja merupakan ukuran yang menyebabkan hasil yang dicapai

Metodologi

Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif.¹⁵

Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskriptif atau gambaran, melukiskan suatu sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini berusaha mendapatkan gambaran mengenai

kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu.

Untuk mengukur kinerja pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu Rumusan-rumusan yang digunakan untuk mengukur kinerja masing-masing perspektif adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Pada Perspektif Keuangan
Variabel ini diukur dengan melakukan analisis persentase rasio keuangan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu pada tahun 2012-2014:
 - a. Rasio *Profitabilitas*, menggunakan rasio yang meliputi :
 - 1) *Return On Asset (ROA)*
 - 2) *Return On Equity (ROE)*
 - b. Rasio *Liquiditas*, menggunakan rasio yang meliputi :
 - 1) *Cash Ratio (CR)*
 - 2) *Loan To Deposit Ratio (LDR)*
 - c. Rasio *Solvabilitas*, menggunakan rasio yang meliputi :
 - 1) *Primary ratio*
2. Kinerja Pada Perspektif Pelanggan
 - a. Kepuasan Pelanggan atau Nasabah
 - b. *Profitabilitas* Pelanggan
3. Kinerja Pada Perspektif Proses Bisnis Internal

Penilaian kinerja dari perspektif proses bisnis internal adalah perspektif yang mengukur kinerja perusahaan dari segi

¹⁴Mulyadi,... hlm.132

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012) . hlm.2

internal bisnis perusahaan. Pengukuran dapat dilakukan dengan cara :

- a. Proses Inovasi perusahaan
 - b. Proses operasi pelayanan
4. Kinerja Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
- a. Retensi karyawan
 - b. Pelatihan karyawan

Hasil Dan Pembahasan

a. Kinerja Perspektif Keuangan

1. Rasio *Profitabilitas*

a). *Return On Asset(ROA)*

ROA adalah rasio yang menilai seberapa tinggi tingkat pengembalian dari *asset* yang dimiliki. Adapun rumus mencari *ROA*:

$$ROA = \frac{Laba}{Total Asset} \times 100\%$$

Tabel 2. Penilaian *ROA* Tahun 2012, 2013, 2014

| Tahun | Laba | Asset | ROA |
|-------|-----------|------------|-------|
| 2012 | 1.033.308 | 41.924.174 | 2.46% |
| 2013 | 3.077.892 | 78.022.998 | 3.94% |
| 2014 | 2.819.396 | 96.431.327 | 2.92% |

Sumber : Data diolah

Standar *ROA*:

- a. Sangat baik $\geq 2\%$
- b. Baik 1,25% - 2%
- c. Cukup Baik 0,5% - 1,25%
- d. Kurang Baik 0% - 0,5%
- e. Tidak Baik $\leq 0\%$

ROA PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012-2014 dinyatakan SANGAT BAIK perolehan laba

lebih tinggi sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu $\geq 2\%$.

a) *Return On Equity (ROE)*

ROE merupakan pengukuran efektivitas perusahaan dengan menggunakan modal perusahaan yg dimilikinya. Adapun rumus mencari *ROE* adalah sebagai berikut:

$$ROE = \frac{Laba Setelah Pajak}{Modal} \times 100\%$$

Tabel 3. Penilaian *ROE* Tahun 2012, 2013, 2014

| Tahun | Laba Setelah Pajak | Modal | ROE |
|-------|--------------------|-----------|--------|
| 2012 | 1.033.308 | 3.723.412 | 27,75% |
| 2013 | 3.077.892 | 6.311.170 | 48,76% |
| 2014 | 2.819.396 | 8.706.569 | 32,38% |

Sumber : Data diolah

Standar terbaik *ROE* diatas 12% semakin tinggi nilai *ROE* semakin Baik

Kualitasnya. *ROE* PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun

2012-2014 yaitu diatas 12% dinyatakan SANGAT BAIK dengan perolehan laba yang tinggi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Rasio *Likuiditas*

a) *Cash Ratio (CR)*

$$CR = \frac{\text{Liquid Asset}}{\text{Sort Term Borrowing}} \times 100\%$$

CR untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk melunasi kewajiban dari harta lancar yang dimiliki. Adapun rumus mencari *CR* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Penilaian *CR* Tahun 2012, 2013, 2014

| Tahun | <i>Liquid Asset</i> | <i>Sort Term Borrowing</i> | <i>CR</i> |
|-------|---------------------|----------------------------|-----------|
| 2012 | 4.921.532 | 7.776.223 | 63,28% |
| 2013 | 9.586.629 | 9.224.835 | 103,69% |
| 2014 | 11.046.895 | 10.427.153 | 105,94% |

Sumber : Data diolah

Standar terbaik *CR* adalah sebagai berikut:

- Sangat baik (*Sangat Liquid*) 75% - 120%
- Baik (*Liquid*) 20% - 75%
- Cukup Baik (*Cukup Liquid*) 15% - 20%
- Kurang Baik (*Kurang Liquid*) <15%
- Tidak Baik (*Tidak Liquid*) >120%

Cash ratio PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu pada tahun 2012 *Liquid*, sedangkan tahun 2013 dan 2014

yaitu Sangat *liquid* karena rasio nya antara 75%-120%, dinilai rasio dari perspektif *cash ratio* dinilai sangat baik.

b) *Loan to Deposit Ratio (LDR)*

LDR untuk mengukur jumlah kredit yang diberikan dibandingkan dengan jumlah dana masyarakat dan modal sendiri yang digunakan. Adapun rumus mencari *LDR* adalah sebagai berikut:

$$LDR = \frac{\text{Total Hutang}}{\text{Total Deposito + modal}} \times 100\%$$

Tabel 5. Penilaian *LDR* Tahun 2012, 2013, 2014

| Tahun | Total Hutang | Total Deposito | Modal | <i>LDR</i> |
|-------|--------------|----------------|-----------|------------|
| 2012 | 35.665.072 | 27.726.805 | 3.723.412 | 113,40% |
| 2013 | 65.662.020 | 43.992.527 | 6.311.170 | 130,71% |
| 2014 | 80.596.709 | 60.162.680 | 8.706.569 | 117,02% |

Sumber : Data diolah

Standar terbaik *CR* adalah sebagai berikut:

- a. Sangat baik (Sangat *Liquid*) <50%
- b. Baik (*Liquid*) 50% -75%
- c. Cukup Baik (Cukup *Liquid*) 75% - 85%
- d. Kurang Baik (Kurang *Liquid*) 85% - 100%
- e. Tidak Baik (Tidak *Liquid*)>100%

LDR PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu tahun 2012-2014

dinyatakan Tidak *liquid* karena rasionya >100% dari Perspektif *LDR* sehingga dinilai kurang baik.

f. Rasio *Solvabilitas*

a. *Primary ratio*

PR digunakan untuk mengetahui sejauh mana penurunan yang terjadi dalam total *asset* masuk dapat ditutupi *capital equity*. Adapun rumus mencari *PR* adalah sebagai berikut:

$$PR = \frac{\text{Total Equity}}{\text{Total Asset}} \times 100\%$$

Tabel 6. Penilaian *PR* Tahun 2012, 2013, 2014

| Tahun | Total Equity | Total Asset | <i>PR</i> |
|-------|--------------|-------------|-----------|
| 2012 | 3.723.412 | 41.924.174 | 8,88% |
| 2013 | 6.311.170 | 78.022.998 | 8,08% |
| 2014 | 8.706.569 | 96.431.327 | 9,02% |

Sumber : Data diolah

Standar *PR* menurut ketentuan Bank Indonesia Suatu Bank Sekurang-kurangnya harus memiliki 8%. Semakin tinggi, maka semakin Baik pula kondisi sebuah Bank.

Primary Ratio PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012-2014 dinyatakan baik

kerana lebih dari 8% dari ketentuan yang berlaku.

b. Perspektif Pelanggan

1. Kepuasan Pelanggan

Dari penyebaran kuesioner PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Persepsi Nasabah Tentang Kepuasan Nasabah Terhadap PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu.

| No | Pertanyaan | SS | S | N | K S | T S | Jml | Jml resp | Rat- rata |
|------------------|---|----|----|----|--------|--------|-----|-------------|--------------|
| 1 | Keramahan karyawan dalam melayani nasabah yang ingin menggunakan jasa PT. bank pembiayaan rakyat syariah safir Bengkulu | 11 | 20 | 4 | | | 147 | 35 | 4,2 |
| 2 | Pelayanan karyawan kepada nasabah | 8 | 18 | 8 | 1 | | 138 | 35 | 3,94 |
| 3 | Penjelasan karyawan kepada nasabah yang ingin meminta informasi mengenai produk, sistem, prosedur yang diterapkan PT bank pembiayaan rakyat syariah safir bengkulu. | 11 | 16 | 7 | 1 | | 142 | 35 | 4,05 |
| 4 | Keahlian dan kecepatan karyawan dalam menanggapi dan menyelesaikan problem atau keluhan nasabah. | 11 | 15 | 9 | | | 142 | 35 | 4,05 |
| 5 | Tutur kata dan bahasa karyawan dalam melayani nasabah. | 11 | 17 | 6 | | 1 | 142 | 35 | 4,05 |
| 6 | Keramahan petugas keamanan dalam menyapa nasabah | 11 | 19 | 5 | | | 146 | 35 | 4,17 |
| 7 | Bagaimana kenyamanan pelayanan karyawan kepada nasabah. | 11 | 14 | 10 | | | 141 | 35 | 4,02 |
| 8 | Kecepatan pelayanan karyawan kepada nasabah | 8 | 17 | 9 | 1 | | 137 | 35 | 3,91 |
| 9 | Proses pencairan pinjaman kredit bank mudah dan cepat | 6 | 14 | 11 | 1 | 3 | 124 | 35 | 3,54 |
| 10 | Keramahan Petugas <i>Teller</i> | 16 | 10 | 9 | | | 147 | 35 | 4,2 |
| Jumlah | | | | | | | | | 40,13 |
| Rata-rata | | | | | | | | | 4,01 |

Sumber: data diolah. 2016

Diperoleh hasil indeks kepuasan pelanggan atau nasabah menunjukkan distribusi rata-rata 4,01 dikatakan baik karena jumlah nilai rata-rata berada pada interval 3,41- 4,20 (BAIK).

2. *Profitabilitas* pelanggan

Berdasarkan lampiran 9 laporan laba rugi komparatif PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012, 2013, 2014, dapat diketahui nilai *Profitabilitas* pelanggan tahun 2012, 2013, 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Penilaian *Profitabilitas* Pelanggan

| Tahun | Laba Sebelum Pajak | Pendapatan | Prifitabilitas Pelanggan |
|-------|--------------------|------------|--------------------------|
| 2012 | 1.218.568 | 8.869.020 | 13,73% |
| 2013 | 4.013.813 | 16.095.615 | 24,93% |
| 2014 | 3.726.895 | 20.857.203 | 17,86% |

Sumber: Data Diolah

Sesuai dengan metode analisis untuk menghitung *Profitabilitas* Pelanggan dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Laba Sebelum Pajak}}{\text{Pendapatan}} \times 100\%$$

$$= \frac{1.218.568}{8.869.020} \times 100\%$$

$$\text{Customer Profitability th. 2012} = \frac{1.218.568}{8.869.020} \times 100\%$$

$$= 13,73\%$$

$$\text{Customer Profitability th. 2013} = \frac{4.013.813}{16.095.615} \times 100\%$$

$$= 24,93\%$$

$$\text{Customer Profitability th. 2014} = \frac{3.726.895}{20.857.203} \times 100\%$$

$$= 17,86\%$$

Customer Profitability PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu mengalami fluktuasi sehingga dikatakan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu cukup baik dalam menghasilkan keuntungan walaupun di tahun 2014 mengalami penurunan.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

1. Proses Inovasi Perusahaan

Rasio *NGR* digunakan untuk mengukur peningkatan unit kerja terhadap total unit kerja pada periode tertentu. Berdasarkan lampiran 6 delta unit kerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012, 2013, 2014, dapat diketahui nilai *NGR* tahun 2012, 2013, 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Penilaian *NGR*

| Tahun | Delta Unit Kerja | Total Unit Kerja | <i>NGR</i> |
|-------|------------------|------------------|------------|
| 2012 | 20 | 20 | 100% |
| 2013 | 22 | 20 | 110% |
| 2014 | 24 | 20 | 120% |

Sumber: Data diolah Sesuai dengan metode analisis untuk menghitung *NGR* dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{NGR} = \frac{\text{Delta Unit Kerja}}{\text{Total Unit Kerja}} \times 100\%$$

$$\text{NGR Th. 2012} = \frac{20}{20} \times 100\% = 100\%$$

$$NGR Th. 2013 = \frac{22}{20} \times 100\% = 110\%$$

$$NGR Th. 2014 = \frac{24}{20} \times 100\% = 120\%$$

Rasio *NGR* yang digunakan untuk mengukur peningkatan unit kerja tahun berjalan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dinilai Baik karena setiap tahun selalu mengalami peningkatan.

2. Proses Operasi pelayanan

Pengukuran dilakukan dengan rasio *administrative expense to total revenue*

Tabel 10. Penilaian *AETR*

| Tahun | Biaya Administrasi | Total Pendapatan | <i>AETR</i> |
|-------|--------------------|------------------|-------------|
| 2012 | 9732 | 8.869.020 | 0,10% |
| 2013 | 9.609 | 16.095.615 | 0,05% |
| 2014 | 13.559 | 20.857.203 | 0,06% |

Sumber: Data diolah Sesuai dengan metode analisis

Rasio *AETR* PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dirimuskan sebagai berikut:

$$AETR = \frac{\text{Biaya Administrasi}}{\text{Total Pendapatan}} \times 100\% = 100\%$$

$$AETR Th 2012 = \frac{9.372}{8.869.020} \times 100\% = 0.10\%$$

$$AETR Th 2013 = \frac{9.609}{16.095.615} \times 100\% = 0.05\%$$

$$ETR Th 2014 = \frac{13.559}{20.857.203} \times 100\% = 0.06\%$$

Rasio *AETR* PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dinilai cukup baik tahun 2012-2014 mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan PT. Bank Pembiayaan

(*AETR*). Rasio ini bertujuan untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas serta ketepatan waktu proses transaksi yang dilakukan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu. Berdasarkan lampiran 9 laporan laba rugi komparataif PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012, 2013, 2014, dapat diketahui nilai *AETR* tahun 2012, 2013, 2014 adalah sebagai berikut:

Rakyat Syariah Safir Bengkulu cukup efisien dalam melakukan transaksi, namun belum optimal menekan biaya-biaya.

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

1. Retensi Karyawan

Pengukuran dilakukan untuk mengukur tingkat komitmen karyawan yang dapat dinilai dari tingkat retensi karyawan. Berdasarkan lampiran 11 jumlah karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012, 2013, 2014, dapat diketahui nilai retensi karyawan tahun 2012, 2013, 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Penilaian Retensi Karyawan

| Tahun | Jumlah Karyawan Yang Keluar | Jumlah Karyawan Tahun Berjalan | Retensi Karyawan |
|-------|-----------------------------|--------------------------------|------------------|
| 2012 | 2 | 76 | 2,63% |
| 2013 | 4 | 72 | 5,55% |
| 2014 | 14 | 72 | 19,44% |

Sumber: Data diolah

Sesuai dengan metode analisis rasio retensi karyawan dapat diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{jumlah karyawan yang keluar}}{\text{jumlah karyawan tahun berjalan}} \times 100\%$$

$$\text{Retensi Karyawan 2012} = \frac{2}{76} \times 100\% = 2,63\%$$

$$\text{Retensi Karyawan 2013} = \frac{4}{72} \times 100\% = 5,55\%$$

$$\text{Retensi Karyawan 2014} = \frac{14}{72} \times 100\% = 19,44\%$$

Dapat dilihat bahwa persentase retensi karyawan dari tahun ke tahun semakin meningkat. peningkatan yang cukup signifikan akan tetapi peningkatan masih dalam persentase kewajaran sehingga

kesimpulan retensi karyawan masih dapat dikatakan BAIK karena persentasenya kurang dari 40 persen dari keseluruhan total karyawan yang keluar.

2. Pelatihan Karyawan

Pengukuran dilakukan untuk mengukur seberapa banyak karyawan yang mengikuti pelatihan dan pengembangan. Berdasarkan lampiran 7 jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012, 2013, 2014, dapat diketahui nilai pelatihan karyawan tahun 2012, 2013, 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Penilaian Pelatihan Karyawan

| Tahun | Total Karyawan Yang Mendapat Pelatihan | Total Karyawan | Pelatihan Karyawan |
|-------|--|----------------|--------------------|
| 2012 | 76 | 76 | 100% |
| 2013 | 72 | 72 | 100% |
| 2014 | 72 | 72 | 100% |

Sumber: Data diolah

Sesuai dengan metode analisis rasio penilaian pelatihan karyawan dapat diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Pelatihan} = \frac{\text{Total karyawan yang memperoleh pelatihan}}{\text{Total karyawan}} \times 100\%$$

Total karyawan

$$\text{Pelatihan Th. 2012} = \frac{76}{76} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Pelatihan Th. 2013} = \frac{72}{72} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Pelatihan Th. 2012} = \frac{72}{72} \times 100\% = 100\%$$

Perhitungan karyawan terampil PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012-2014 dinilai BAIK dengan nilai 100% karena semua karyawan memperoleh pelatihan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pengukuran kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dengan

menggunakan analisis *balanced scorecard* maka dilakukan pengukuran secara keseluruhan untuk mengetahui “kurang”, “cukup”, atau “baik” kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu.

Hasil penilaian kinerja manajemen dibawah ini merupakan hasil analisa dari data-data yang tersaji, adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Skor Penilaian *Balanced Scorecard* PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu tahun 2012, 2013, 2014.

| No | Indikator | Kriteria | Skor |
|-----------------------|---|-------------|-------------|
| 1. | Kinerja perspektif keuangan | | |
| | ROA | Baik | 1 |
| | ROE | Baik | 1 |
| | CR | Baik | 1 |
| | LDR | Kurang | -1 |
| | PR | Baik | 1 |
| 2. | Kinerja perspektif pelanggan | | |
| | Kepuasan pelanggan | Sangat baik | 1 |
| | Profitabilitas pelanggan | Cukup Baik | 0 |
| 3. | Kinerja proses bisnis internal | | |
| | Proses inovasi (<i>NGR</i>) | Baik | 1 |
| | Proses operasi (<i>AETR</i>) | Cukup | 0 |
| 4. | Kinerja proses pembelajaran dan pertumbuhan | | |
| | Retensi karyawan | Baik | 1 |
| | Pelatihan karyawan | Baik | 1 |
| Total | | | 7 |
| Rata-rata skor | | | 0,63 |

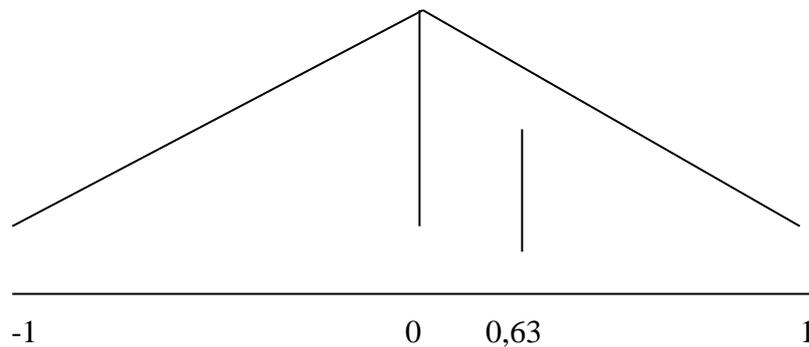
Sumber: Data Diolah. 2016

Total bobot skor PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu adalah 7 dari 11 ukuran kinerja. Sehingga,

rata-rata skor adalah $7/11 = 0,63$. Setelah diperoleh rata-rata skor langka selanjutnya membuat skala untuk menilai total skor

tersebut, sehingga kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu. Berikut adalah gambar skala dapat dikatakan “kurang”, “cukup”, dan kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat “baik”. Dengan menggunakan skala, maka Syariah Safir Bengkulu dapat diketahui kinerja PT. Bank

.Gambar 6. Skala Penilaian *Balanced Scorecard* PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu tahun 2012-2014



setelah membuat skala. Selanjutnya adalah menentukan area “kurang”, “Cukup”, dan “baik”. Sekalanya sebagai berikut:

-1 – 0 = Kurang

>0 – 0,50 = Cukup

>0,51 -1,00 = Baik

Dengan demikian hasil pengukuran kinerja secara keseluruhan dari PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu terdapat pada area BAIK dengan skor total 0,63. Artinya kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu sudah BAIK apabila diukur dengan pendekatan *Balanced Scorecard*.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perspektif Keuangan

Kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dilihat dari

- a. Rasio *Profitabilitas* dilihat dari *ROA* yaitu Sangat Baik karena rasionya diatas 2%, dilihat dari *ROE* PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dinyatakan Sangat Baik dengan perolehan laba yang tinggi sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu diatas 12%.

b. Rasio *Liquiditas* dilihat dari tahun 2012,2013, 2014 *LDR* nya dapat dinyatakan tidak *liquid* karena >100%. Sedangkan dilihat dari *Cash ratio* dinyatakan kurang Baik karena rasionya diatas 100%

c. Rasio *Solvabilitas, Primary Ratio* PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu dari tahun 2012-2014 dinyatakan baik kerana rasionya lebih dari 8% dari ketentuan yang berlaku.

2. Perspektif Pelanggan

Secara keseluruhan pengukuran dengan perspektif pelanggan dari indikator kepuasan pelanggan atau nasabah dan

profitabilitas pelanggan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu telah merasa puas atas kinerja yang diberikan sesuai dengan hasil kuesioner dan *profitabilitas* pelanggan dinilai cukup baik.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Secara keseluruhan pengukuran dengan perspektif proses bisnis internal dari indikator proses inovasi, dan proses operasi dengan rasio *NGR* dinilai baik dan *AETR* dinilai cukup baik.

4. Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan

Secara keseluruhan pengukuran dengan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari indikator retensi

karyawan, dan pelatihan karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu yaitu baik dari tahun 2012-2014.

5. Dari hasil pengukuran kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu secara keseluruhan menunjukkan bahwa kinerja PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu sudah baik dilihat keempat perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Saran

1. Pihak PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu sebaiknya menggunakan *Balanced Scorecard* untuk mengevaluasi kinerjanya untuk tahun-tahun kedepan.
2. Dalam menjaga *likuiditas* PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu memerlukan kehati-hatian dalam melakukan kegiatan perbankan.
3. PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Safir Bengkulu harus lebih memberikan apresiasi kepada karyawan sehingga karyawan lebih puas dalam bekerja, dengan meningkatkan gaji dan mempermudah promosi jabatan bagi karyawan.

Daftar Pustaka

- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan, 2004. *Analisis Dana Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaplan, Robert dan David P. Norton. 2000. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2014. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Makhijani, Naresh dan James Creelman. 2012. *Menciptakan Balanced Scorecard Untuk Organisasi Jasa Keuangan*. Jakarta: Erlangga.
- Moch. Nazir. 2009. *metode penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, S. 2009. *Metode Research (penelitian ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rudianto. 2006. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.