

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA KEUANGAN
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus Pada PT. BPRS Artha Pamenang)**

ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI¹

*Universitas Nusantara PGRI Kediri
ismayantikadp@gmail.com*

AYU EVIANA²

*Universitas Nusantara PGRI Kediri
ayueviana2484@gmail.com*

Abstrack

The purpose of this study was to measure how the performance of PT. BPRS Artha Pamenang in 2015 as measured by the method of balance scorecard. This research is descriptive quantitative research with a sample of 30 respondents 30 respondents employees and customers. The method of analysis used validity and reliability. Results from this study is that the performance of the financial perspective PT. BPRS Artha Pamenang in 2015 is quite good, the performance of the customer's perspective is good, from the point of view of internal business process perspective is considered good, the performance of learning and growth perspective is quite good. It can be concluded that the performance of PT. BPRS Artha Pamenang for 2015 is good.

Keywords: *performance measurement, balance scorecard.*

Pendahuluan

Dewasa ini, kinerja merupakan hal yang banyak diperbincangkan di berbagai tempat. Pengukuran kinerja lambat laun menjadi hal pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui kinerjanya. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi hasil kerja perusahaan dari periode yang lalu. Hal ini berhubungan langsung dengan keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh perusahaan. Namun demikian, selama ini pengukuran kinerja perusahaan hanya berfokus pada pengukuran secara tradisional yang menitikberatkan perspektif keuangan saja tanpa memperhitungkan perspektif-perspektif non-keuangan seperti kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta inovasi perusahaan. Penilaian kinerja yang seperti ini dianggap tidak efektif karena kurang mampu menjelaskan *track record* perusahaan serta kurang mampu membawa perusahaan kearah perubahan yang lebih baik di masa depan.

Alat ukur yang lebih lengkap dan lebih komprehensif diperlukan oleh perusahaan sebagai bentuk antisipasi manajemen terhadap segala tantangan yang selalu datang. Salah satu alat pengukuran kinerja yang dipandang efektif untuk mengatasi kelemahan dari sistem pengukuran kinerja secara tradisional tersebut adalah *Balanced scorecard*. *Balanced Scorecard* memberikan suatu kerangka kerja bagi pihak manajemen untuk menerjemahkan misi dan strategi organisasi ke dalam tujuan-tujuan dan ukuran-ukuran yang dapat dilihat dari empat perspektif.

Balanced Scorecard menggambarkan adanya keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang, antara ukuran keuangan dan non-keuangan. *Balanced scorecard* dipandang bukan sekedar alat ukur kinerja perusahaan saja, tetapi merupakan suatu bentuk transformasi strategik untuk seluruh tingkatan dalam organisasi.

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya. Kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Kristianingsih, 2011:23).

Pengukuran kinerja dapat diartikan sebagai penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan personelnnya, berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena organisasi pada dasarnya dioperasikan oleh sumber daya manusia, maka pengukuran kinerja sesungguhnya merupakan pengukuran atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan di dalam organisasi (Mulyadi, 2007:416).

Proses pengukuran kinerja diawali dengan menentukan tujuan spesifik dari pengukuran, kemudian dilanjutkan dengan analisa pekerjaan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh manajemen dalam melaksanakan tugas mereka. Pada akhir periode, penilai mengukur kinerja dan mengevaluasinya. Selanjutnya dibandingkan dengan kinerja kerja standar, kemudian mendiskusikan dan mengkombinasikan hasil pengukuran, yang dilanjutkan dengan perencanaan program peningkatan kinerja dan implementasinya.

Tujuan utama dari pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi personel dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga membuahkan tindakan dan hasil yang

diinginkan oleh organisasi. Penilaian kinerja dapat digunakan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang serta menegakkan perilaku yang semestinya diinginkan, melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta pemberian penghargaan, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik.

Menurut Mulyadi (2007:416-417) pengukuran kinerja dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk : a) Mengelola operasi organisasi secara objektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum; b) Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawannya seperti promosi, pemberhentian dan mutasi; c) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan; d) Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka dan e) Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan dan e)

Konsep *Balanced Scorecard* pertama kali diperkenalkan dan dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton dalam buku mereka yang berjudul *Translating Strategy Into Action: The Balanced Scorecard*. *Balanced Scorecard* (BSC). *Balanced Scorecard* merupakan salah satu metode pengukuran performa manajemen untuk faktor internal dan eksternal dari perusahaan. *Balanced Scorecard* merupakan kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan menitikberatkan pada keseimbangan antara sisi finansial dan non finansial. Menurut Rangkuti (2012:3) *Balanced Scorecard* merupakan kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara sisi keuangan dan nonkeuangan, antara jangka pendek dan jangka panjang serta melibatkan faktor internal dan eksternal.

Konsep *Balanced Scorecard* semakin berkembang seiring dengan perkembangan implementasinya. Kaplan dan Norton menyatakan bahwa *Balanced Scorecard* terdiri dari kartu skor (*Scorecard*) dan berimbang (*Balanced*). Kartu skor merupakan kartu yang digunakan untuk merencanakan skor yang

akan dicapai dan diwujudkan oleh perusahaan di masa depan. Dengan kartu skor ini, skor yang akan dicapai dan diwujudkan perusahaan di masa depan akan dibandingkan dengan hasil kinerja perusahaan yang sesungguhnya. Hasil dari perbandingan ini akan digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan yang bersangkutan. Sedangkan berimbang (*Balanced*) dimaksudkan untuk menunjukkan kinerja perusahaan diukur secara berimbang antara aspek finansial dan non finansial, dalam jangka pendek dan jangka panjang, dan antara faktor internal dan eksternal.

Tujuan dan pengukuran *Balanced scorecard* bukan hanya penggabungan dari ukuran keuangan dan non keuangan melainkan merupakan hasil dari suatu proses atas bawah (*top-down*) berdasarkan misi dan strategi dari suatu unit usaha. Misi dan strategi tersebut harus dapat diterjemahkan dalam tujuan dan pengukuran yang lebih nyata. Dalam proses perumusan misi dan visi organisasi harus dilakukan secara bersama-sama dengan budaya dan tujuan (*goal*) organisasi sehingga dapat memberi motivasi kepada organisasi itu sendiri guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Kaplan dan Norton dalam Mulyadi (2009:75) dalam hasil studinya mengatakan bahwa untuk mengukur kinerja perusahaan diperlukan ukuran komprehensif yang mencakup empat perspektif yaitu : a) Perspektif Keuangan (Finansial); b) Perspektif Pelanggan; c) Perspektif Proses Bisnis Internal; dan d) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitian studi kasus. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 30 responden karyawan dan 30 responden nasabah, serta dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Analisis data menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dengan tahapan sebagai berikut : (a) Analisis visi misi

perusahaan ke dalam empat perspektif *Balanced Scorecard*, (b) Menentukan indikator/tolok ukur tiap perspektif *Balanced Scorecard*. (c) Pembobotan/pemberian nilai tiap perspektif *Balanced Scorecard*, (d) Penarikan kesimpulan pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Indikator atau tolok ukur tiap perspektif yang telah ditentukan sebelumnya akan diukur berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian di BPRS Artha Pamenang. Pengukuran indikator tiap perspektif tersebut adalah sebagai berikut :

1. Perspektif keuangan

a. NPF (*Nonperforming Financing*)

NPF (*Nonperforming Financing*) merupakan rasio yang akan menunjukkan tingkat pembiayaan macet pada suatu bank. Semakin tinggi tingkat NPF suatu bank maka bank tersebut akan mengalami kesulitan dalam menyalurkan pembiayaannya. Berdasarkan hasil dari laporan keuangan publikasi triwulanan BPRS Artha Pamenang memiliki tingkat NPF sebagai berikut :

Tabel 1. Tingkat NPF PT. BPRS Artha Pamenang Tahun 2015

Periode	Tingkat NPF (%)
Maret 2015	5,99
Juni 2015	4,54
September 2015	5,08
Desember 2015	4,68

Penghitungan NPF rata-rata BPRS Artha Pamenang pada tahun 2015 adalah sebesar 5,07%. Nilai NPF ini tergolong cukup tinggi karena nilainya melebihi batas yang dianjurkan oleh Bank Indonesia yaitu sebesar 5%. Tetapi dengan melihat adanya upaya penurunan nilai NPF yang dilakukan oleh BPRS Artha Pamenang, maka indikator ini dapat dikatakan cukup baik.

b. FDR (*Financing to Deposit Ratio*)

FDR adalah rasio yang akan menunjukkan tingkat keefektifan bank dalam menyalurkan pembiayaan mereka.

Semakin tinggi rasio FDR maka laba perusahaan akan meningkat karena pembiayaan yang disalurkan oleh bank akan semakin fektif dan tingkat pembiayaan yang macet akan menurun.

Tabel 2. Tingkat FDR PT. BPRS Artha Pamenang Tahun 2015

Periode	Tingkat FDR (%)
Maret 2015	61,67
Juni 2015	73,16
September 2015	70,52
Desember 2015	65,63

Selama tahun 2015, tingkat rasio FDR rata-rata PT. BPRS Artha Pamenang adalah 68,49%. Dari tingkat FDR triwulanan diatas menunjukkan hasil yang baik dengan adanya dua periode yang memiliki nilai FDR mendekati rata-rata dan dua periode yang nilainya diatas nilai rata-rata FDR PT. BPRS Artha Pamenang selama tahun 2015. Perolehan ini menandakan bahwa indikator FDR ini memiliki kinerja yang baik pada tahun 2015.

c. ROA (*Return of Asset*)

ROA merupakan rasio profitabilitas yang akan menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba dari penggunaan aset yang dimiliki oleh perusahaan. Semakin besar ROA suatu perusahaan maka tingkat keuntungan dan posisi penggunaan aset perusahaan akan semakin baik. Sedangkan ROA yang dimiliki PT. BPRS Artha Pamenang selama tahun 2015 adalah :

Tabel 3. Tingkat ROA PT. BPRS Artha Pamenang Tahun 2015

Periode	Tingkat ROA (%)
Maret 2015	7,28
Juni 2015	5,13
September 2015	4,58
Desember 2015	3,69

BPRS Artha Pamenang memiliki nilai ROA rata-rata sebesar 5,17% pada tahun 2015. Berdasarkan data diatas, diketahui jika hanya satu periode yang memiliki nilai ROA diatas rata-rata, sedangkan nilai pada periode lainnya masih dibawah rata-rata dan cenderung

menurun pada tiap periodenya. Dengan demikian, indikator ROA yang dimiliki oleh BPRS Artha Pamenang selama tahun 2015 dinilai kurang baik karena mengalami kecenderungan penurunan dalam tiga periode.

d. ROE (*Return of Equity*)

ROE adalah rasio profitabilitas yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mengembalikan modal dari investasi yang telah dilakukan oleh *stakeholder*. Semakin tinggi nilai ROE maka akan semakin baik karena hal ini akan menggambarkan keefektifan investasi terhadap pengembalian modal perusahaan. ROE yang dimiliki PT. BPRS Artha Pamenang selama tahun 2015 adalah :

Tabel 4. Tingkat ROE PT. BPRS Artha Pamenang Tahun 2015

Periode	Tingkat ROE (%)
Maret 2015	31,33
Juni 2015	32,35
September 2015	26,90
Desember 2015	24,99

Selama periode tahun 2015, besarnya nilai ROE rata-rata PT. BPRS Artha Pamenang adalah 28,89%. Nilai tersebut relatif baik jika dilihat dari besarnya nilai ROE tiap periode triwulan selama tahun 2015. Hanya satu periode yang menunjukkan nilai dibawah rata-rata, yaitu periode Desember 2015. Hal ini menunjukkan perusahaan mampu mempertahankan dan meningkatkan tingkat ROE, serta mampu menggunakan modal investasi dengan efektif. Dengan demikian, indikator ROE BPRS Artha Pamenang dinilai cukup baik dalam kinerjanya.

2. Perspektif Nasabah

a. Retensi Nasabah

Indikator ini akan menunjukkan kemampuan PT. BPRS Artha Pamenang dalam mempertahankan nasabahnya. Tingkat retensi nasabah BPRS Artha Pamenang selama tahun 2015 adalah :

$$\begin{aligned} \text{Retensi Nasabah} &= \frac{\Sigma \text{ Nasabah Th.Berjalan} - \Sigma \text{ Nasabah Th.lalu}}{\Sigma \text{ Nasabah Th.Lalu}} \times 100\% \\ &= \frac{3221 - 2156}{2156} \times 100\% \end{aligned}$$

= 0,49%

Pada tahun 2015, PT. BPRS Artha Pamenang memiliki nilai retensi nasabah sebesar 0,49%. Nilai ini menunjukkan peningkatan dari periode tahun sebelumnya. Dengan peningkatan yang cukup signifikan ini, maka kinerja indikator ini dinilai semakin baik pada tahun 2015.

b. Akuisisi Nasabah

Akuisisi nasabah adalah indikator yang menunjukkan kemampuan perusahaan mendapatkan nasabah baru. Indikator ini dihitung dengan membandingkan jumlah nasabah dari tahun 2014 dengan tahun 2015. Selama tahun 2014, BPRS Artha Pamenang memiliki nasabah sebanyak 2.156 nasabah dari kantor pusat dan empat kantor kas yang terdapat di Pare, Gringging, Sambu, dan Gurah. Sedangkan pada awal tahun 2015, PT. BPRS Artha Pamenang membuka satu kantor kas baru di Ngadiluwih. Dari lima kantor kas dan kantor pusat BPRS Artha Pamenang memiliki 3.221 nasabah pada tahun 2015. Dari periode tahun 2014 ke tahun 2015, BPRS Artha Pamenang mengalami peningkatan jumlah nasabah sebanyak 1.065 nasabah. Dari hasil tersebut, maka PT. BPRS Artha Pamenang memiliki kinerja indikator akuisisi nasabah yang baik pada tahun 2015.

c. Kepuasan Nasabah

Indeks kepuasan nasabah yang diperoleh melalui uji validitas dan reabilitas terhadap kuisioner kepuasan nasabah menunjukkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Indeks Kepuasan Nasabah Tahun 2015

Item/Variabel	Nilai Indeks	Kategori
Produk	4,1	Sangat Baik
Pelayanan	3,5	Baik
Karyawan	4,3	Sangat Baik

Variabel pelayanan memiliki nilai indeks terkecil diantara variabel yang lainnya. Sedangkan indeks terbesar berada pada variabel karyawan. Variabel pelayanan hanya memiliki predikat baik jika dibandingkan dengan variabel lainnya dikarenakan hanya memiliki nilai sebesar

3,5. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperbaiki indeks kepuasan nasabah terhadap pelayanan BPRS Artha Pamenang. Dilihat dari besarnya indeks kepuasan nasabah tersebut, maka nilai dari indikator ini dikategorikan baik

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada perspektif ini, yang menjadi indikator adalah inovasi produk dan keandalan produk BPRS Artha Pamenang. Inovasi produk untuk pengembangan produk jasa yang dimiliki oleh BPRS Artha Pamenang dilakukan dengan menambahkan beberapa jenis produk tabungan dan deposito. Beberapa produk tersebut ditambahkan dengan melihat potensi dan kebutuhan nasabah. Sedangkan keandalan produk dihitung dari peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan produk BPRS Artha Pamenang. Beberapa produk jasa mengalami kondisi yang fluktuatif di setiap periode, sehingga tidak semua produk dapat diukur untuk menilai keandalan produk ini.

Keandalan produk akan diukur dengan melihat besarnya pembiayaan mudharabah dan pembiayaan multijasa yang disalurkan kepada masyarakat. Kedua produk tersebut dipilih sebagai indikator keandalan produk dikarenakan kedua produk inilah yang paling diminati oleh nasabah dan hanya sedikit mengalami fluktuasi di setiap periode. Pembiayaan mudharabah yang tersalurkan kepada masyarakat per periode Desember 2015 adalah sebesar Rp 15.375971.000, sedangkan pembiayaan multijasa adalah sebesar Rp 2.132.567.000.

Pada indikator inovasi produk, PT. BPRS Artha Pamenang menawarkan produk jasa yang berbeda khususnya jika dibandingkan dengan BPR konvensional. Produk-produk seperti tabungan dan pembiayaan mudharabah serta pembiayaan multijasa adalah produk jasa yang banyak diminati oleh nasabah.

Tabel 6. Keandalan Produk Pembiayaan Mudharabah dan Multijasa

Indikator \ Periode	2014 (Rp)	2015 (Rp)	Presentasi Kenaikan/ Penurunan (%)
Pembiayaan Mudharabah	16.348.223.000	15.375.971.000	5,94% (Penurunan)
Pembiayaan Multijasa	1.969.297.000	2.132.297.000	8,27% (Kenaikan)

Dengan prinsip dasar syari'ah yang mengharamkan adanya bunga pada produk jasa yang ditawarkan, maka BPRS Artha Pamenang menawarkan produk-produk yang berbeda. Bahkan BPRS Artha Pamenang juga menawarkan pembiayaan tanpa angsuran yang pelunasan langsung dilakukan pada periode yang telah disepakati dalam akad. Hal-hal tersebut yang membedakan produk-produk BPRS Artha Pamenang dengan BPR syari'ah dan konvensional lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja indikator inovasi produk BPRS Artha Pamenang adalah baik.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

a. Retensi Karyawan

Indikator ini merupakan faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mneelola SDM yang dimilikinya. Semakin sedikit karyawan yang keluar (masuk) maka akan semakin baik bagi perusahaan karena hal ini menunjukkan perusahaan mampu mempertahankan karyawan dan mengelolal SDM dengan baik. Tingkat retensi karyawan BPRS Artha Pamenang pada tahun 2015 adalah :

$$\begin{aligned}
 \text{Retensi karyawan} &= \frac{\Sigma \text{karyawan th.berjalan} - \Sigma \text{karyawan th.lalu}}{\Sigma \text{karyawan th. lalu}} \times 100\% \\
 &= \frac{53 - 45}{45} \times 100\% \\
 &= 17,77\%
 \end{aligned}$$

Pada tahun 2015, jumlah karyawan yang dimiliki BPRS Artha Pamenang sebanyak 53 karyawan. Jumlah ini meningkat jika dibandingkan dengan

periode 2014 yang hanya sebanyak 45 karyawan. Retensi (masuk) karyawan sebesar 17,77% menandakan bahwa indikator ini memiliki kinerja yang baik.

b. Pelatihan Karyawan

Indikator ini dinilai kurang baik dan perlu adanya peningkatan kedepannya. Hal ini dikarenakan perusahaan belum memiliki program khusus untuk pelatihan karyawan yang pada dasarnya hal ini akan berpengaruh terhadap kredibilitas dan kualitas karyawan BPRS Artha Pamenang. Selain itu, indikator ini dianggap belum bisa memenuhi peta strategi BPRS Artha Pamenang jika perusahaan masih belum memiliki program khusus untuk pelatihan karyawan.

c. Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan diukur dengan menggunakan indeks kepuasan karyawan yang diperoleh dari kuisisioner. Uji validitas dan reabilitas kuisisioner kepuasan karyawan menunjukkan hasil sebagai berikut :

Tabel 7. Indeks Kepuasan Karyawan Tahun 2015

Item/ Variabel	Nilai Indeks	Kategori
Gaji	3,9	Baik
Jabatan	3,6	Baik
Rekan kerja	3,6	Baik
Atasan	3,3	Baik
Pekerjaan	2,7	Cukup Baik

Variabel gaji memiliki nilai indeks terbesar diantara variabel yang lainnya. Sedangkan indeks terkecil berada pada variabel pekerjaan. Variabel pekerjaan hanya memiliki predikat cukup bak dikarenakan memiliki nilai terkecil diantara variabel lannya yaitu sebesar 2,7. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memperhatikan permasalahan orientasi pekerjaan karyawan untuk memperbaiki indeks kepuasan karyawan terhadap variabel pekerjaan. Dilihat dari besarnya indeks rata-rata kepuasan karyawan, maka nilai dari indikator ini dikategorikan baik.

Berdasarkan perhitungan empat perspektif *balanced scorecard* melalui masing-masing indikator didapatkan hasil bahwa indikator ROA dalam perspektif keuangan dan indikator pelatihan karyawan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan indikator yang masuk dalam kategori kurang baik, sedangkan indikator lain dalam empat perspektif tersebut tergolong kategori cukup baik dan baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan masih harus memfokuskan strateginya dalam peningkatan kinerja indikator ROA dan pelatihan karyawan. Kedua indikator tersebut harus ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi semua strategi yang telah ditetapkan dalam peta strategi perusahaan. Selain itu untuk indikator lain yang sudah tergolong cukup baik dan baik, perusahaan masih diharapkan mampu untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja indikator dalam perspektif tersebut. Hal ini akan berkaitan langsung dengan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Tabel 8. Nilai Indikator Tiap Perspektif *Balanced Scorecard* PT. BPRS Artha Pamenang Tahun 2015

Perspektif	Indikator	Kategori
Keuangan	NPF	Cukup Baik
	FDR	Baik
	ROA	Kurang Baik
	ROE	Cukup Baik
Nasabah	Retensi Nasabah	Baik
	Akuisisi Nasabah	Baik
	Kepuasan Nasabah	Baik
Proses Bisnis Internal	Inovasi Produk	Baik
	Keandalan Produk	Baik
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Retensi Karyawan	Baik
	Pelatihan Karyawan	Kurang Baik
	Kepuasan Karyawan	Baik

Simpulan

Pengukuran kinerja PT. BPRS Artha Pamenang menggunakan pendekatan *balanced scorecard* adalah sebagai berikut :

1. Perspektif Keuangan

Rasio NPF rata-rata pada tahun 2015 adalah sebesar 5,07%. Nilai ini menandakan bahwa kinerja rasio NPF sudah baik karena selama empat periode tahun 2015 nilai NPF sudah berada di atas rata-rata tersebut. Sedangkan rasio

FDR dan ROE mengalami kenaikan yang menjadikan kinerja kedua rasio tersebut tergolong baik pada periode 2015. Rasio FDR rata-rata tahun 2015 adalah 68,49%, sedangkan rasio ROE rata-rata sebesar 28,89%. Dengan kenaikan FDR dan ROE ini, perusahaan dianggap telah mampu meningkatkan laba melalui pengurangan pembiayaan yang macet serta penggunaan modal investasi yang efektif. Tetapi pada tahun 2015, rasio ROA memiliki nilai dibawah rata-rata sebesar 5,17% yang menjadikan kinerja rasio ini dinilai kurang baik. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja perspektif keuangan PT. BPRS Artha Pamenang pada tahun 2015 adalah cukup baik.

2. Perspektif Nasabah

PT. BPRS Artha Pamenang memiliki jumlah nasabah yang naik secara signifikan pada tahun 2015. Kemampuan perusahaan untuk mempertahankan dan memperoleh nasabah baru juga semakin baik jika dilihat dari indikator retensi dan akuisisi nasabah. Faktor pendukung dari semakin baiknya kinerja dari indikator ini adalah perbaikan layanan dan pembukaan satu kantor kas baru pada tahun 2015 sehingga pangsa pasar BPRS Artha Pamenang semakin luas. Selain itu, indikator kepuasan nasabah juga dinilai baik dilihat dari hasil pengujian kuisioner kepuasan nasabah. Dengan hasil tersebut, maka kinerja perspektif nasabah PT. BPRS Artha Pamenang adalah baik.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Diferensiasi produk BPRS Artha Pamenang dilakukan dengan menawarkan produk-produk seperti tabungan mudharabah dan pembiayaan multijasa. Penawaran menarik seperti tidak adanya bunga dari pembiayaan dan pemberlakukan prinsip bagi hasil yang lebih dianjurkan oleh Islam menjadi daya tarik tersendiri dari setiap produk yang ditawarkan oleh BPRS Artha Pamenang. Bahkan BPRS Artha Pamenang juga menawarkan pembiayaan tanpa angsuran yang pelunasan langsung dilakukan pada periode yang telah disepakati dalam akad. Selain itu indikator keandalan produk

juga dianggap cukup baik dengan meningkatnya jumlah nasabah yang berminat terhadap produk pembiayaan multijasa, walaupun untuk beberapa produk masih tergolong fluktuatif. Kinerja perspektif proses bisnis internal PT. BPRS Artha Pamenang selama periode 2015 dinilai baik jika dilihat dari hasil pencapaian tersebut.

4. Perspektif Pembelajaran

Pada tahun 2015, BPRS Artha Pamenang memiliki jumlah karyawan sebanyak 53 orang. Jumlah ini meningkat dari tahun 2014 yang jumlah karyawannya hanya 45 orang. Dengan kisaran retensi karyawan sebesar 17,77% maka kinerja indikator ini adalah baik. Indikator pelatihan karyawan belum dapat dikatakan baik karena perusahaan belum memiliki program khusus pelatihan karyawan dan hanya melakukan pelatihan sederhana saat karyawan tersebut baru masuk ke perusahaan. Kemudian indikator kepuasan karyawan menunjukkan hasil yang baik dengan besarnya pada periode 2015. Ketiga indikator tersebut menunjukkan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan PT. BPRS Arta Pamenang adalah cukup baik.

Dari hasil pengukuran empat perspektif *balanced scorecard* diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja PT. BPRS Artha Pamenang selama periode 2015 adalah baik. Tetapi perlu diperhatikan bahwa terdapat beberapa indikator yang memerlukan peningkatan dan perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada periode berikutnya.

Daftar Pustaka

- Aurora, Novella. 2010. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja*. Skripsi. Dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Christina, Ni Putu Yessy. 2013. *Penilaian Kinerja Pada PT. Adhi Karya Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* (Online). Vol. 5 (3) : 516-529. tersedia : <http://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/7418>, diunduh 5 November 2015.
- Dally, Dadang. 2010. *Balanced Scorecard suatu pendekatan dalam implementasi Manajemen*. Bandung: PT. Remaja.
- Fahmi, Irfan. 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung. Alfa Beta.
- Harmono. 2009. *Manajemen Keuangan (Berbasis Balanced Scorecard Pendekatan Teori, Kasus, dan Riset Bisnis)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi. 2009. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Cetakan kedua. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Rangkuti, Freddy. 2012. *SWOT Balanced Scorecard : Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*. Cetakan ketiga Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Trihastuti, Kristianingsih. 2011. *Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard*. Skripsi. Dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Utama, Nizar Alif. 2013. *Analisis Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard (Studi Kasus di RSUD Mojosari)*. Skripsi. Dipublikasikan. Malang : Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Brawijaya.
- Vincent, Gaspersz. 2011. *Balanced Scorecard Dengan Malcolm Baldringe Dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Jakarta : PT. Percetakan Penebar Swadaya.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers