

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERBANKAN SYARIAH DENGAN
MENGUNAKAN METODE BALANCE SCORECARD**

(Studi Kasus pada BPRS Bangun Drajat Warga Periode 2011- 2015)



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**AGUS SETYANI
NIM : 13391079**

PEMBIMBING:

**DR. MISNEN ARDIANSYAH, S.E., M.SI., AK., CA
19710929 200003 1 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomer : B- 3064/ Un.02/ DEB/ PP.05.3/ 08/ 2017


Skripsi/tugas akhir dengan judul:

“Analisis Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard (Studi pada BPRS Bangun Drajat Warga Periode 2011- 2015)”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Agus Setyani
NIM : 13391079
Telah dimuqasyahkan pada : 9 Agustus 2017
Nilai : A-

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM MUNAQASYAH:
Ketua Sidang
DR. MISNEN ARDIANSYAH, S.E., M.SI., AK., CA
19710929 200003 1 001

Penguji I

Penguji II


IBI SATIBI, S.H.I., M.Si
19770910 2000901 1 001
SUNARSIH, S.E., M.Si
19740922 199903 1 005Yogyakarta, 22 Agustus 2017
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan**Dr. H. Syafig Mahmadah Hanafi, M.Ag**
NIP. 19670518 199703 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri. Agus Setyani
Lamp : -

Kepada
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum, Wr.wb.,

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Agus Setyani
NIM : 13391079
Judul Skripsi : **Analisis Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* (Studi Kasus pada BPRS Bangun Drajat Warga Periode 2011- 2015)**


Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan/Prodi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.,

Yogyakarta, 1 Agustus 2017

Pembimbing,


**Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.SI., AK., CA
19710929 200003 1 001**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Setyani
NIM : 13391079
Jurusan/Prodi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard (Studi pada BPRS Bangun Drajat Warga Periode 2011- 2015)** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian, surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 1 Agustus 2017

Penyusun

Agus Setyani
NIM. 13391079



**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai *civitas* akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Setyani
NIM : 13391079
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

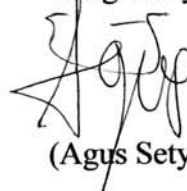
Analisis Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard (Studi pada BPRS Bangun Drajat Warga Periode 2011- 2015) Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/Formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir skripsi saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal: 1 Agustus 2017

Yang menyatakan,



(Agus Setyani)

MOTTO

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan, dan saya percaya pada diri saya sendiri”

(Muhammad Ali)

“Dia membiarkan dua laut mengalir yang (kemudian) keduanya bertemu. Diantara keduanya ada batasan yang tidak dilampaui masing- masing. Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?

(Qs. Ar- rahman 19-21)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

Ayah dan Ibu tercinta Babe Parjiman dan Mamok Madilah

Serta Kekasihku Nur Haryanto

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi Manajemen Keuangan Syariah

Keluarga besar Mahasiswa Keuangan Syariah 2013

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sahabat tercinta: Evtiani, Dwi Suryani dan Lina Lailatussurur

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Bā' | b | be |
| ت | Tā' | t | te |
| ث | Šā' | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jīm | j | je |
| ح | Ḥā' | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Khā' | kh | ka dan ha |
| د | Dāl | d | de |
| ذ | Žāl | ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Rā' | r | er |
| ز | Zāi | z | zet |
| س | Sīn | s | es |
| ش | Syīn | sy | es dan ye |
| ص | Šād | š | es (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|----|--------|---|-----------------------------|
| ض | Ḍād | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭā' | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Zā' | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'Ain | ‘ | koma terbalik di atas |
| غ | Gain | g | ge |
| ف | Fā' | f | ef |
| ق | Qāf | q | qi |
| ك | Kāf | k | ka |
| ل | Lām | l | el |
| م | Mīm | m | em |
| ن | Nūn | n | en |
| و | Wāwu | w | w |
| هـ | Hā' | h | ha |
| ء | Hamzah | ´ | apostrof |
| ي | Yā' | Y | Ye |

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| متعددة | Ditulis | <i>Muta'addidah</i> |
| عدة | Ditulis | <i>'iddah</i> |

C. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang

sudah terserap dalam bahasa indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

| | | |
|----------------|---------|---------------------------|
| حكمة | Ditulis | <i>Ḥikmah</i> |
| علة | ditulis | <i>'illah</i> |
| كرامة الأولياء | ditulis | <i>karāmah al-auliyā'</i> |

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

| | | | |
|-------------|--------|---------|----------|
| -----َ----- | Fathah | ditulis | <i>A</i> |
| -----ِ----- | Kasrah | ditulis | <i>i</i> |
| -----ُ----- | Ḍammah | ditulis | <i>u</i> |

| | | | |
|----------|--------|---------|----------------|
| فَعَلَ | Fathah | ditulis | <i>fa'ala</i> |
| ذُكِرَ | Kasrah | ditulis | <i>zūkira</i> |
| يَذْهَبُ | Ḍammah | ditulis | <i>yazhabu</i> |

E. Vokal Panjang

| | | |
|-----------------------|---------|-------------------|
| 1. fathah + alif | Ditulis | <i>Ā</i> |
| جاهلية | ditulis | <i>jāhiliyyah</i> |
| 2. fathah + yā' mati | ditulis | <i>ā</i> |
| تَنَسَى | ditulis | <i>tansā</i> |
| 3. Kasrah + yā' mati | ditulis | <i>ī</i> |
| كريم | ditulis | <i>karīm</i> |
| 4. Ḍammah + wāwu mati | ditulis | <i>ū</i> |
| فروض | ditulis | <i>furūd</i> |

F. Vokal Rangkap

| | | |
|-------------------------------|--------------------|------------------------------|
| 1. fathah + yā' mati بينكم | Ditulis ditulis | <i>Ai</i> <i>bainakum</i> |
| 2. fathah + wāwu mati قول | ditulis ditulis | <i>au</i> <i>qaul</i> |

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

| | | |
|-----------|---------|------------------------|
| أنتم | ditulis | <i>a'antum</i> |
| أعدت | ditulis | <i>u'iddat</i> |
| لئن شكرتم | ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

| | | |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| القياس | ditulis | <i>al-Qiyās</i> |

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

| | | |
|--------|---------|------------------|
| السماء | Ditulis | <i>as-Samā</i> |
| الشمس | Ditulis | <i>asy-Syams</i> |

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| ذوى الفروض | Ditulis | <i>ẓawi al-furūd</i> |
| أهل السنّة | Ditulis | <i>ahl as-sunnah</i> |

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul qiyamah*. Amin

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata satu. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Yudian Wahyudi, P.hD., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. Muh. Yazid Afandi, M.ag., selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.SI., AK., CA selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah membimbing, mengarahkan, memberi masukan, kritik, saran serta motivasi kepada penulis untuk menyempurnakan penelitian ini.
5. Bapak Prasajo, S.E, M.SI selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis dari awal proses perkuliahan sampai akhir semester ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman serta wawasan untuk penulis selama menempuh masa pendidikan.
7. Seluruh Pegawai dan Staff TU Prodi, Jurusan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

8. Babe dan Mamok tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, curahan kasih sayang dan motivasi kehidupan terbaik.
9. Kekasihku Nur Haryanto dan keluarga tercinta Ibu, Enny, Faisal dan Riski yang selalu memberikan dukungan.
10. Sahabat tercinta Evtiani, Dwi Suryani, Lina Lailatusurrur yang tidak bosan-bosannya memberikan nasihat, dukungan, perhatian dan memberikan yang terbaik bagi kelancaran skripsi penulis.
11. Sahabat kecilku Dina Pratiwi, Retno Mujiani, Nining Prastiwi, Herawati dan Tifa Nurkhasanah
12. Seluruh teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Keuangan Syariah angkatan 2013, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
13. Teman-teman KKN-90 Kelompok 89 Fatiha, Nisa, Fahmi, Tofa, Ibnu, Rofiq, Imam, Yusuf, dan Putri.
14. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan limpahan rahmat dan karunia yang terbaik dari-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya. Amiin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 1 Agustus 2017



Agus Setyani

NIM. 13391079

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | viii |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| ABSTRAK | xix |
| ABSTRACT | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 9 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Kegunaan Penelitian | 11 |
| E. Sistematika Pembahasan | 11 |
| BAB II KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN | 13 |
| A. Teori Penetapan Tujuan (<i>Goal Setting Theory</i>) | 13 |
| B. Teori Harapan (<i>Expectant Theory</i>)..... | 14 |
| C. Pengukuran Kinerja..... | 15 |
| D. Kinerja Prespektif Syariah | 17 |
| E. Manfaat Pengukuran Kinerja | 20 |
| F. <i>Balance Scorecard</i> | 20 |
| G. Manfaat <i>Balance Scorecard</i> | 23 |
| H. Keunggulan <i>Balance Scorecard</i> | 23 |
| I. Prespektif dalam <i>Balance Scorecard</i> | 27 |
| J. Telaah Pustaka | 43 |
| K. Kerangka Pemikiran..... | 47 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 48 |
| A. Jenis Penelitian | 48 |
| B. Objek Penelitian | 48 |
| C. Jenis dan Sumber Data | 49 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| E. Pelaksanaan Penelitian | 49 |
| F. Ukuran Sampel | 50 |
| G. Teknik Analisis Sampling | 50 |
| H. Metode Pengumpulan Data..... | 52 |
| I. Instrument Penelitian | 53 |
| 1. Analisis Prespektif Keuangan..... | 53 |

| | |
|---|------------|
| 2. Analisis Prespektif Pelanggan | 53 |
| 3. Analisis Prespektif Proses Bisnis Internal | 54 |
| 4. Analisis Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran | 55 |
| J. Uji Instrument | 56 |
| a. Uji Validitas | 57 |
| b. Uji Reabilitas | 60 |
| K. Alat Analisis | 62 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 68 |
| A. Prespektif Keuangan | 68 |
| B. Prespektif Pelanggan | 78 |
| C. Prespektif Proses Bisnis Internal | 84 |
| D. Prespektif Pertumbuhan dan Perkembangan..... | 89 |
| E. Pengukuran Kinerja Bank dengan Skor | 95 |
| BAB V PENUTUP | 99 |
| A. Kesimpulan | 99 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 102 |
| C. Saran | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 : Laporan Keuangan BPRS Bangun Drajat Warga | 8 |
| Tabel 3.1 : Variabel dan ukurannya pada Laporan Keuangan | 49 |
| Tabel 3.2 : Variabel dan ukurannya pada Prespektif Pelanggan..... | 50 |
| Tabel 3.3 : Variabel dan ukurannya pada Prespektif Proses Bisnis Internal | 51 |
| Tabel 3.4 : Variabel dan ukurannya pada Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran | 52 |
| Tabel 3.5 : Hasil sampel uji Validitas Prespektif Pelanggan | 54 |
| Tabel 3.6 : Hasil sampel uji Validitas Prespektif Proses Bisnis Internal | 55 |
| Tabel 3.7 : Hasil sampel uji Validitas Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran | 56 |
| Tabel 3.8 : Hasil sampel uji Reabilitas Prespektif Pelanggan..... | 57 |
| Tabel 3.9 : Hasil sampel uji Reabilitas Prespektif Proses Bisnis Internal | 57 |
| Tabel 3.10 : Hasil sampel uji Reabilitas Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran | 58 |
| Tabel 3.11 : Skor skala <i>Linkert</i> | 62 |
| Tabel 4.1 : Perhitungan ROA..... | 65 |
| Tabel 4.2 : Perhitungan BOPO | 69 |
| Tabel 4.3 : Perhitungan LDR | 72 |
| Tabel 4.4 : Bobot Tingkat kepuasan Nasabah | 75 |
| Tabel 4.5 : Urutan Kepentingan Nasabah | 75 |
| Tabel 4.6 : Nilai Rata- rata <i>Ideal</i> Prespektif Pelanggan | 77 |
| Tabel 4.7 :Nilai Rata- rata <i>Belief</i> Prespektif Pelanggan | 77 |
| Tabel 4.8 : Indeks Kepuasan Nasabah | 78 |
| Tabel 4.9 : Bobot Tingkat kepuasan Manajer | 79 |
| Tabel 4.10 Urutan Kepentingan Manajer | 81 |
| Tabel 4.11 Nilai Rata- rata <i>Ideal</i> Prespektif Proses Bisnis Internal..... | 82 |
| Tabel 4.12 Nilai Rata- rata <i>Belief</i> Prespektif Proses Bisnis Internal..... | 82 |
| Tabel 4.13 Indeks Kepuasan Manager | 83 |
| Tabel 4.14 Bobot Tingkat kepuasan Karyawan | 86 |
| Tabel 4.15Urutan Kepentingan Karyawan | 86 |
| Tabel 4.16 Nilai Rata- rata <i>Ideal</i> Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..... | 87 |
| Tabel 4.17 Nilai Rata- rata <i>Belief</i> Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..... | 88 |
| Tabel 4.18 Indeks Kepuasan Karyawan | 89 |
| Tabel 4.19 Pengukuran Kinerja BPRS Bangun Drajat Warga | 91 |
| Tabel 4.20 Pengukuran Atribut Kepuasan BPRS Bangun Drajat Warga | 92 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 : Kenggulan <i>Balance Scorecard</i> | 20 |
| Gambar 1.2 : Prespektif Pelanggan | 29 |
| Gambar 1.3 : Prespektif Proses Bisnis Internal | 30 |
| Gambar 1.4 : Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | 35 |
| Gambar 1.5 : Kerangka Pemikiran..... | 43 |
| Gambar 3.1 : Skala sikap kepuasan responden | 63 |
| Gambar 4.1: Grafik Tingkat Perkembangan ROA BPRS Bangun Drajat Warga | 66 |
| Gambar 4.2: Grafik Tingkat Perkembangan BOPO BPRS Bangun Drajat Warga | 69 |
| Gambar 4.3: Grafik Tingkat Perkembangan LDR BPRS Bangun Drajat Warga | 72 |
| Gambar 4.4: Skala Kepuasan Prespektif Pelanggan | 74 |
| Gambar 4.5: Skala Kepuasan Prespektif Proses Bisnis Internal | 84 |
| Gambar 4.6: Skala Kepuasan Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran | 89 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian | i |
| Lampiran 2 : Uji Validitas | ii |
| Lampiran 3 : Uji Reabilitas | iii |
| Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian | iv |
| Lampiran 5 : Curriculum Vitae | v |



ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, unia bisnis mengalami perkembangan pesat sehingga terjadi kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Dalam upaya peningkatan kinerja, keselarasan, tujuan organisasidan tujuan setiap individu yang ada didalam organisasi merupakan hal penting. Sehubung dengan itu, diperlukannya sistem pengukuran kinerja yang menggambarkan *alternative* pengukuran kinerja yang bertujuan menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan. Pengukuran ini merupakan hasil dari suatu proses berdasarkan misis dan strategi dari suatu perusahaan. Terdapat empat aspek yang diukur dalam *Balance Scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan & pembelajaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui metode pengukuran *Balance Scorecard* dengan menganalisis Kinerja dari BPRS Bangun Drajat Warga 2011-2015 dalam menerjemahkan visi, misi ke dalam strategi BPRS Bangun Drajat Warga. Upaya yang dilakukan BPRS Bangun Drajat Warga untuk meningkatkan kinerja berdasarkan implementasi strategi hasil prespektif *Balance Scorecard*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif karena menggunakan *Balance Scorecard* sebagai alat implementasi strategis dalam upaya meningkatkan kinerja BPRS Bangun Drajat Warga. Pendekatan kualitatif dipilih agar penyusunan rerangka *Balance Scorecard* diperoleh suatu hasil yang lebih mendekati kenyataan. Hasil penelitian adalah 1) penyusunan rerangka *Balance Scorecard* dapat membantu dalam menerjemahkan visi dan misi ke dalam tujuan, tolak ukur, target dan inisiatif strategis; 2) pengukuran kinerja *Balance Scorecard* di BPRS Bangun Drajat Warga dilakukan dengan menganalisis visi, misi dan tujuan strategis BPRS yang kemudian dijabarkan ke dalam ukuran strategis, target dan inisiatif strategis. Pengukuran ini diharapkan akan memberikan langkah- langkah berupa program kerja- program kerja yang dapat meningkatkan kinerja BPRS Bangun Drajat Warga secara menyeluruh dari mengukur prespektif pelanggan, prespektif proses bisnis internal, prespektif pertumbuhan dan pembelajaran dan prespektif keuangan secara menyeluruh dalam mencapai visi, misi dan tujuan strategis BPRS Bangun Drajat Warga.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, *Balance Scorecard*

ABSTRACT

This study aims to determine 1) Balance Scorecard measurement method by analyzing the performance of BPRS Bangun Drajat Citizens 2011-2015 in translating the vision, mission into the strategy of BPRS Bangun Drajat Warga; 2) Efforts made by BPRS Bangun Drajat Warga to improve performance based on the implementation of Balance Scorecard results perspective strategy. This research is a qualitative research because it uses Balance Scorecard as a tool of strategic implementation in an effort to improve the performance of BPRS Bangun Drajat Warga. A qualitative approach is chosen to make the Balance Scorecard framework a more immediate result. The results of the research are 1) the framing of Balance Scorecard can assist in translating the vision and mission into goals, benchmarks, targets and strategic initiatives; 2) the measurement of Balance Scorecard performance in BPRS Bangun Drajat Warga is done by analyzing the vision, mission and strategic objectives of BPRS which are then translated into strategic measures, targets and strategic initiatives. This measurement is expected to provide steps in the form of work programs-work programs that can improve the performance of BPRS Bangun Drajat Warga thoroughly from measuring customer perspective, internal business process perspective, growth and learning perspective and financial perspective as a whole in achieving the vision, mission and objectives Strategic BPRS Bangun Drajat Warga

Keywords : Perfomance Measurment, Balance Scorecard.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULAN

A. Latar Belakang

Perbankan nasional dihadapkan pada persaingan yang kompetitif. Persaingan ini membuat bank harus melakukan strategi yang tepat sehingga dapat meningkatkan daya saing yang berkelanjutan. Berbagai kemajuan pesat dibidang industri perbankan mau tak mau mensyaratkan perusahaan untuk berkembang sejalan dengan kemajuan tersebut, yang berarti oprasional organisasi kian kompleks.

Persaingan industri perbankan nasional semakin kompetitifpun menyebabkan perubahan sangat besar dalam persaingan, pengelolaan, pemasaran, sumberdaya manusia dan penanganan transaksi antara perusahaan dan nasabah serta perusahaan dengan perusahaan lainnya terutama perkembangan persaingan industri perbankan syariah saat ini.

Kunci persaingan dalam pasar perbankan kualitas total yang mencakup penekanan- penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu, kualitas estetika dan bentuk-bentuk kualitas lain yang terus berkembang guna memberikan kepuasan terus menerus agar tercipta pelanggan loyal. Sehingga meningkatnya persaingan bisnis memacu manajemen untuk lebih memperhatikan sedikitnya dua hal penting yaitu "keunggulan" dan "nilai" (Cahyo Halim, 2009: 168).

Dengan adanya perkembangan teknologi mengakibatkan persaingan yang mendorong kebutuhan akan suatu informasi menjadi suatu hal yang esensial,

sehingga persaingan bisnis yang ada berubah dari persaingan teknologi (*industrial competition*) menjadi persaingan informasi (*information competition*). Informasi yang dihasilkan untuk setiap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan akan diperoleh data dan gambaran aktivitas yang telah dilakukan. Sehingga berdasarkan informasi tersebut akan diambil suatu keputusan yang mempengaruhi kehidupan dan aktivitas perusahaan secara keseluruhan dimasa yang akan datang. Suatu keputusan yang baik dapat diambil atas dasar informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. (Ciptani, 2000: 22)

Dalam menghadapi tantangan persaingan bisnis, perbankan dituntut untuk memiliki kinerja perusahaan yang baik serta mampu memberikan kinerja perbankan. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga berdiri pada tahun 1993 yang sebelumnya Bank Perkreditan Rakyat Syariah. BPRS Bangun Drajat Warga mempunyai 2 kantor kas berada di Banguntapan dan Bantul sedangkan kantor pusatnya di Yogyakarta.

Selama 14 tahun berkembang ada kemungkinan kenaikan dan penurunan kinerja yang dihadapi sangatlah banyak termasuk jangka waktu pendek dan jangka panjang. Tidak hanya permasalahan dari internal, eksternalpun seperti persaingan di era sekarang telah banyak berdiri perbankan konvensional maupun syariah sangat menjamur apalagi persaingan begitu kompetitif.

BPRS Bangun Drajat berada dalam hal ini berada pada tahap pengembangan hal tersebut ditunjukkan perhatian terpusat pada bagaimana mempertahankan pangsa pasar yang ada bahkan mengembangkannya agar

terus meraih laba serta mengembangkan kapasitas, dan meningkatkan operasional secara konsisten sehingga dapat membina dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan.

BPRS Bangun Drajat sebagai perbankan syariah melihat permasalahan tidak secara kompleks diperlukannya penataan ulang strategi yang ditetapkan dalam bank tersebut dengan cara mengkaji ulang tujuan strategi dalam persaingan dan mengevaluasi kemampuan internal perusahaan dikarenakan dengan dilakukannya pengukuran kinerja dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi dan penerapannya dalam kurun waktu tertentu.

Termasuk manajer perusahaan yang menjalankan usahanya dengan sistem manajemen yang seakan-akan berorientasi pada masa lalu (*backforward*) dan belum berorientasi pada masa depan (*forward*). Sistem yang lebih menitik beratkan pada aspek keterukuran objek yang menimbulkan biaya ini tampak dari adanya pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi- informasi yang dibuat berdasarkan laporan- laporan historis secara periodik (Ciptani, 2000: 22).

Pengukuran kinerja keuangan dapat dimanipulasi sesuai dengan kepentingan manajemen sehingga hasil pengukuran kinerja tradisional, semacam ini kurang tepat jika diterapkan dalam perusahaan perbankan karena tujuan utama perusahaan perbankan adalah memberikan layanan jasa sebaik-baiknya kepada masyarakat (Yanne C. Tahaka, 2013: 403). Selain itu, dengan pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan faktor saja mengakibatkan banyaknya potensial sumberdaya manusia yang tidak dapat diukur.

Werner (2012) dalam Ervin (2015: 38) menyimpulkan bahwa penilaian kinerja sangat dibutuhkan dalam mengevaluasi suatu perusahaan agar organisasi sukses, penting bahwa manajer menetapkan tujuan yang jelas secara keseluruhan, nilai-nilai inti, visi masa depan, dan juga mengembangkan strategi yang baik di tempat tidak menjamin keberhasilan.

Pengukuran kinerja keuangan yang digunakan oleh semua perusahaan untuk mengukur kinerja esekutif tidak lagi memadai. Pada tahun 1990an, Kaplan dan Norton memperkenalkan untuk menyeimbangkan usaha dan perhatian esekutif ke kinerja keuangan dan nonkeuangan serta kinerja jangka pendek dan jangka panjang dinamakan *Balance Scorecard*. Balance scorecard yang cukup komperhensif untuk memotivasi esekutif dalam kinerja agar keberhasilan keuangan yang diwujudkan perusahaan bersifat *sustainable* (berjangka panjang).

Dengan memperluas ukuran kinerja esekutif ke kinerja non keuangan, Balance scorecard mengukur kinerja mencakup empat perspektif : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Empat perspektif *scorecard* memberi keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang antara hasil yang diinginkan dengan faktor pendorong tercapainya hasil tersebut.

Untuk mengukur dan menilai kinerja perusahaan diperlukan suatu metode pengukuran kinerja yang terintegrasi dan komperhensif yang terdiri dari aspek keuangan dan non keuangan. perusahaan memerlukan suatu pengukuran kinerja yang tepat agar dapat mengetahui seberapa baik perfoma

perusahaannya. Hal ini menjadi penting bagi perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat menjadi alat untuk mengevaluasi kinerja yang lalu dengan *Balance Scorecard*.

Pengukuran kinerja melalui aspek keuangan belum dapat menilai kinerja perusahaan secara keseluruhan sehingga tidak memberikan informasi apa saja yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dimasa mendatang.

Namun, ketika perusahaan mulai membesar dan pihak- pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (*shareholders*) ikut bertambah, timbul permasalahan dengan pengukuran kinerja, antara lain (Mulyadi, 2001 : 10). :

- a. Peningkatan skala perusahaan berupa intregasi fungsi- fungsi dan semakin kompleksnya struktur organisasi memperbesar jumlah transaksi internal yang membuat mekanisme harga terbengkalai,
- b. Pembesaran perusahaan berakibat pula pada semakin panjangnya siklus operasi perusahaan,
- c. Pengukuran kinerja bahkan semakin sulit dilakukan pada perusahaan padat modal berskala besar yang menghasilkan lebih dari satu jenis produk, terutama kesulitan dalam menangani biaya *overhead*.
- d. Bertambahnya *stakeholders* semakin mempersulit proses deliberasi untuk menyepakati besarnya nilai akun dalam neraca dan laporan laba rugi yang bukan berasal dari *arms' length transaction*, seperti, *exit value, replacement cost*.

Dengan berbagai kendala di atas, sudah dipastikan bahwa pengukuran kinerja berbasis informasi keuangan sudah tidak bias lagi memuaskan semua pihak. Akhirnya, yang menjadi “kambing hitam” adalah sistem akuntansi. Posisinya semakin tersudut manakala ia diharapkan sebagai penghasil laporan keuangan yang mampu menengahi berbagai kepentingan.

Asumsi yang mendasari pengukuran kinerja dalam manajemen tradisional, pengukuran kinerja dilakukan dengan menetapkan secara tegas tindakan tertentu yang diharapkan akan dilakukan oleh personel dan melakukan pengukuran kinerja untuk memastikan bahwa personel melakukan tindakan tertentu yang diharapkan akan dilakukan oleh personel melaksanakan tindakan sebagaimana diharapkan. (Fitria, 2014:4)

Sebaliknya pengukuran kinerja sebagaimana yang dilakukan oleh *Balance Scorecard*, bergeser menuju pemotivasian personel untuk mewujudkan visi dan misi strategi organisasi dan membantu perusahaan mencapai tujuannya. *Balance Scorecard* memiliki beberapa keunggulan yang tidak dimiliki sistem strategi manajemen tradisional. Strategi manajemen tradisional hanya mengukur kinerja dari sisi keuangan saja dan lebih menitikberatkan pengukuran pada hal-hal yang bersifat *tangible*, namun perkembangan bisnis menuntut untuk mengubah pandangan bahwa hal-hal *intangible* juga berperan dalam kemajuan. *Balance Scorecard* menjawab kebutuhan tersebut melalui sistem manajemen strategi kontemporer. (Mulyadi, 2001:11)

Penerapan dengan metode *Balance scorecard* mampu mengukur

bagaimana unit bisnis penciptannya dengan mempertimbangkan kepentingan masa mendatang, serta sistem balance scorecard dapat membantu manajemen menjalankan misinya. Balance scorecard berfungsi untuk mentranfromasikan strategi- strategi perbankan syariah kedalam sistem pengukuran kinerja yang sesuai dengan sistem manajemen sehingga sistem balance scorecard dapat meningkatkan pemahaman serta konsistensi dalam mengimplementasikan langsung strategi- strategi perbankan tersebut. Walaupun balance scorecard mempertahankan ukuran finansial untuk menilai kemampuan manajerial, namun balance scorecard mampu menggali hasil keuangan dan memonitori *intangible assets* yang diperlukan dalam pertumbuhan yang akan datang.(Yuwono: 2004:46)

Tabel 1.1 Laporan Keuangan BPRS Bangun Drajat Warga
(dalam rupiah)

| Ukuran | Tahun | | | | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Laba bersih | 920.759 | 1.048.449 | 1.192.264 | 1.148.330 | 1.580.215 |
| Pendapatan | 3.844.506 | 4.341.808 | 5.082.861 | 6.103.885 | 7.620.577 |
| Total aktiva | 24.650.616 | 31.534.085 | 43.482.789 | 53.909.789 | 71.673.752 |

Sumber : Data Perusahaan BPRS Bangun Drajat Warga (2017)

Laba yang diperoleh perusahaan mengalami peningkatan. Saat ini perusahaan mengalami peningkatan hampir setiap tahunnya, karena laba bersih, pendapatan, dan total aktiva masing- masing mengalami peningkatan setiap tahunnya. Oleh sebab itu, BPRS Bangun Drajat Warga perlu mempertahankan kinerja perusahaan

guna mengantisipasi ketika terjadi yang tidak diinginkan, yaitu tidak hanya pada aspek finansial saja tetapi pada aspek non- finansial juga digunakan dalam pengukuran kinerja suatu perusahaan.

Kinerja keuangan mengindikasikan apakah strategi perusahaan, implementasi perusahaan, implementasi strategi, dan segala inisiasi perusahaan memperbaiki laba perusahaan. Dengan menelusuri serangkaian aktivitas penciptaan nilai tambah melalui serangkaian aktivitas penciptaan nilai tambah melalui serangkaian indikator sebab- akibat yang penting bagi organisasi dari aktivitas riil sampai aktivitas strategis, dari aktivitas jangka pendek sampai aktivitas jangka panjang.

Dalam indikator sebab akibat satu sama lain dalam keempat perspektif saling berkaitan sehingga pencapaian kinerja yang baik guna mewujudkan kemampuan mempertahankan atau terus mencapai tujuan akan terwujud. Sebagai perwujudannya strategi yang diharapkan untuk dikaji seperti halnya dalam perspektif pelanggan, BPRS Bangun Drajat Warga mengerti harapan dari para nasabah yang kemudian apakah sudah diwujudkan dalam kenyataan. Tidak hanya untuk menilai harapan dari nasabah namun penilaian juga dihadapkan karyawan dan manajer dari harapan akan diwujudkan dalam kenyataan. (Yuwono ,2004:72)

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilihat bagaimana aplikasi Balance scorecard dalam hubungannya dalam pengukuran kinerja perusahaan. Oleh sebab itu dilakukan penelitian tentang "**Analisis Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* (Studi Kasus pada BPRS Bangun Drajat Warga tahun 2011- 2015)**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis pengukuran kinerja pada BPRS Bangun Drajat Warga dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada perspektif keuangan tahun 2011- 2015 ?
2. Bagaimana analisis pengukuran kinerja pada BPRS Bangun Drajat Warga dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada Perspektif pelanggan tahun 2011- 2015 ?
3. Bagaimana analisis pengukuran kinerja pada BPRS Bangun Drajat Warga dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada Perspektif Proses Bisnis Internal tahun 2011- 2015 ?
4. Bagaimana analisis pengukuran kinerja pada BPRS Bangun Drajat Warga dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada Perspektif Perumbuhan dan Pembelajaran tahun 2011- 2015 ?

C. Tujuan Masalah

Dengan mengacu pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengukuran kinerja pada BPRS Bangun Drajat Warga dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada perspektif keuangan tahun 2011- 2015.
2. Untuk mengetahui pengukuran kinerja pada BPRS Bangun Drajat

Warga dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada Perspektif pelanggan tahun 2011- 2015.

3. Untuk mengetahui pengukuran kinerja pada BPRS Bangun Drajat Warga dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada Perspektif Proses Bisnis Internal tahun 2011- 2015.
4. Untuk mengetahui pengukuran kinerja pada BPRS Bangun Drajat Warga dengan menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada Perspektif Perumbuhan dan Pembelajaran tahun 2011- 2015.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, diatas maka peneliti membagi beberapa kegunaan penelitian, diantaranya :

1. Secara Teoritis

Peneliti dapat memperluas wawasan pengetahuan dalam bidang keuangan syariah dan memperkuat dalam bidang ilmu ekonomi.

2. Secara Praktis

Diharapkan dari peneliti ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan Perbankan Syariah studi pada BPRS Bangun Drajat Warga untuk menjadi acuan dalam mengembangkan bisnis keuangan syariah agar mampu bersaing dikemudian hari.

3. Secara Keilmuan

Bagi dunia pendidikan dan penelitian, diharapkan sebagai pedoman penelitian selanjutnya yang membahas lingkup masalah yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang penelitian yang didasarkan pada fakta di lapangan sehingga memperkuat alasan mengapa penelitian ini perlu untuk dilakukan. Selanjutnya, dari latar belakang tersebut maka akan dianalisis masalah-masalah yang terjadi terkait materi yang akan diteliti yang akan diuraikan dalam rumusan masalah. Tujuan penelitian berisi hal-hal yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini. Selain itu, dalam bab ini, penyusun ingin menyampaikan manfaat yang dapat didapat oleh beberapa pihak yang terkait.

Bab kedua dimulai dengan pemaparan teori-teori yang diangkat atau dilandasi perspektif dalam penelitian skripsi. Teori yang terkait ke empat perspektif akan digunakan dan landasan secara hukum islam akan dipaparkan.

Bab ketiga menjelaskan tentang metode penelitian, pada bagian ini akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, sumber dan jenis data, sampel dan juga menjelaskan definisi operasional masing-masing variabel yang digunakan secara rinci. Selain itu dijelaskan juga mengenai alat ukur dan objek penelitian yang terlibat dalam penelitian ini.

Bab keempat berisi hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan secara mendalam mengenai hasil penelitian. Analisis data berupa penyederhanaan data agar lebih mudah dibaca. Dalam bab ini dilaporkan hasil olahan data yang telah diuji dengan dibantu aplikasi *SPSS 016 for windows* untuk menginterpretasikan hasil analisis data.

Bab kelima adalah penutup. Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diolah dan disajikan, dan saran yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti baik bagi peneliti selanjutnya maupun bagi para pengambil keputusan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengukur kinerja menggunakan *balance scorecard* pada BPRS Bangun Drajat Warga dengan menilai keempat perspektif : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif perkembangan dan pertumbuhan. Penelitian ketiga perspektif menilai antara harapan dan kenyataan untuk menilai pencapaian kinerja pada BPRS Bangun Drajat Warga. Berdasarkan uraian yang telah disajikan pada bab- bab terdahulu, selanjutnya dapat disimpulkan :

1. Prepektif Keuangan

Pengukuran kinerja perspektif keuangan menggunakan metode skor *balance scorecard* dengan skala 1 (sangat tidak baik) hingga skala 4 (tidak baik) dan pengukuran penilaian rasio menggunakan PBI No 13/1/PBI/2011. Hasil penelitian menggambarkan memiliki pencapaian dengan rata- rata BPRS Bangun Drajat Warga pada periode 2011-2015:

- a. Standar ketentuan BI terbaik dari hasil perhitungan ROA dapat dikatakan sehat sehingga dapat terlihat bahwa bank mampu mengelola aset yang dimiliki sehingga dapat menghasilkan pendapatan.
- b. Perhitungan Biaya Operasional terhadap operasional sebesar hasilnya baik. Berdasarkan ketentuan BI standar terbaik

BOPO, BPRS sangat berhati-hati dalam pengeluaran biaya maka terlihat bahwa pendapatan operasional yang diterima lebih besar dibandingkan dengan biaya operasional yang dikeluarkan, artinya BPRS mampu mengelola pendapatan dan menggunakan biaya secara efisien.

- c. Dinilai dari standar terbaik LDR menurut Bank Indonesia yaitu secara keseluruhan perhitungan menunjukkan kurang baik karena kurang sepenuhnya BPRS membayar kewajiban kepada pada depositan melalui total kredit yang diberikan.

2. Perspektif Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan pada BPRS Bangun Drajat Warga yang ditunjukkan dengan kepuasan nasabah, pangsa pasar, mempertahankan nasabah lama dan kemampuan memperoleh nasabah baru menggunakan *balance scorecard* pada penilaian skala interval tersebut dapat disimpulkan hasil dari perspektif pelanggan baik sehingga nasabah sangat puas sehingga BPRS mampu memberikan pelayanan yang baik dan menciptakan pelanggan loyal.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini menginginkan pemanfaatan peningkatan teknologi informasi dan pengembangan produk antara harapan dan kenyataan yang diperoleh sudah baik penilaian mengukur pada pendapatan produk, siklus pengembangan, tingkat kesalahan layanan dan waktu

proses. BPRS dapat memenuhi kebutuhan nasabah, pelayanan nasabah dan kemudahan untuk proses dengan ini sudah diwujudkan oleh BPRS maka penilaian untuk Perspektif Proses Bisnis Internal menunjukkan sangat puas.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Hasil yang diperoleh untuk mengukur kinerja karyawan dengan meningkatkan profesionalisme kerja pegawai menilai kepuasan karyawan, pengembangan pegawai, fleksibilitas pegawai, dan bekerjasama saling menghormati memperoleh penilaian mampu mengukur tingkat profesionalisme dalam bekerja dan membudayakan patuh aturan serta saling menghormati antar karyawan. BPRS dalam perspektif ini sudah mampu mewujudkan kinerja yang baik.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan jumlah sampel yang digunakan yaitu 90 responden nasabah dikarenakan terhambat waktu dan sulit memperoleh responden nasabah.
2. Keterbatasan perhitungan laporan keuangan untuk memperoleh perijinan laporan keuangan dari BPRS Bangun Drajat Warga.

C. Implikasi dan Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Dari hasil penelitian ini bisa menjadi acuan bagi:

1. Hasil penelitian ini memperlihatkan pengukuran empat perspektif *balance scorecard* pada BPRS Bangun Drajat Warga, yang diharapkan

dapat menjadi evaluasi dan acuan bagi BPRS dalam meningkatkan kinerja. BPRS melihat aspek keuangan dan non keuangan serta lebih mengoptimalkan kinerja berbasis *balance scorecard* untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan visi dan misinya.

2. Bagi pihak akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis dan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang relevan sebagai acuan untuk melakukan penelitian terbaru terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja BPRS menggunakan pengukuran yang lebih komprehensif.
3. Periode tahun yang diteliti belum terbaru dimohonkan untuk penelitian selanjutnya dapat menilai periode yang terupdate dan menggunakan penilaian pengukuran kinerja indikator lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Dally, Dadang, (2010), *Balance Scorecard: Suatu Pendekatan dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
- Kaplan, R. dan Norton. 1996. *The Balance Scorecard : Translating strategy into action* , edisi satu. United States of America : Harvard Business School Press.
- Kasmir. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, edisi enam. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo (2009), *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: Andi Ofcet.
- Masykur, Ghazali, (2014) *Almumayyaz Al-Qur'an Tajwid Warna Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata*, Bekasi: Cipta Bagus Segara.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mowen, H. 2004. *Akutansi Manajemen*. Edisi 7, Jakarta : Salemba empat.
- Mulyadi dan J. Setyawan. 2001. *Sistem Perencanaan dan pengendalian Manajemen: sistem pelipatgandaan Kinerja Perusahaan*, edisi 2. Jakarta : Salemba empat.
- Mulyadi, (2014), *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balance Scorecard*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sugiyono (2013), *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Suwiknyo, Dwi (2010), *Kompilasi Tafsir Ayat-ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuwono, Sony, Sukarno, Edy, & Ichsan, Muhammad (2004), *Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal , Skripsi, Tesis

- Aditya Wayan. (2013), Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep *Balance Scorecard* Studi kasus PT. Wijaya Karya, Jakarta : *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Diakses 10 November 2016
- Arsenia Venda. (2011), Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* Studi Kasus Pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang, Semarang: *Skripsi* Fakultas Ekonomi. Diakses 25 Januari 2017.
- Cahyo Halim. (2009, Desember). Penilaian Kinerja Perbankan Syariah dengan Metode *Balance Scorecard*, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 3 No 2.
- Dedi Kusmayadi. (2009). Pengukuran Kinerja dengan *Balance Scorecard* : Kajian Teoritis dan Empiris, *Jurnal Akutansi FE Unsil*, Vol 4 No 1.
- Erwin Hartiwi Prabowo. (2015, Mei). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balance Scorecard* pada PT. BAHTERA UTAMA, ISSN : 2087-1228
- Farida Nur (2009), Analisis Kinerja Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi pada BMT Kraton dan BMT Wonorejo Pasuruan), Malang: *Skripsi* Fakultas Ekonomi.
- Fitria Aaida. (2014), Penerapan Metode *Balance Scorecard* sebagai Alat Ukur Kinerja Perusahaan Studi AJB Bumi Putera 1912 Divisi Syariah, Jakarta : *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum. Diakses tanggal 25 Januari 2017.
- Monika Kussetya Ciptani. (2000, Mei). *Balance Scorecard* sebagai pengukuran Kinerja Masa Depan: suatu pengantar, Universitas Kristen Perta, Vol. 2, No. 1.

- Muflikha Zahra (2012), Analisis Balance Scorecard sebagai Upaya Pengukuran Kinerja Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah BRI Kantor Cabang Surakarta), Yogyakarta: *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum
- Nur Rizkiani, (2013), Analisis Efektifitas Implementasi Konsep *Balance Scorecard* (BSC) pada Bank BPD DIY Syariah, Yogyakarta : *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum
- Satrio Subekti. (2016), Analisis Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* di PD.BPR.BKK. Karang Malang, Surakarta : *Skripsi*, Ekonomi dan Bisnis. Diakses tanggal 30 September 2016.
- Sigit Hermawan. (2005), Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Alat Implementasi Strategi dalam Upaya Meningkatkan Kinerja, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akutansi VENTURA, ISSN 1410 – 6418
- Suryani. (2014, Juli), Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah, Jurnal Al-Iqtishad, Vol 6 No 2
- Yanne C. Tahaka. (2013, Desember). Penerapan *Balance Scorecard* sebagai alat ukur kinerja pada PT. Bank Sulut, Universitas Sam Ratu Langi Manado, Vol 1 No 4.
- Zudia Meirdania. (2010), Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep *Balance scorecard* pada PT. Bank Jateng Semarang, Semarang: *Skripsi*, Fakultas Ekonomi.

Sumber Lain

Laporan Keuangan BPRS Bangun Drajat Warga di Laporan Keuangan Bank Indonesia
PBI No 13/1/ PBI/ 2011

Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Penelitian Sampling





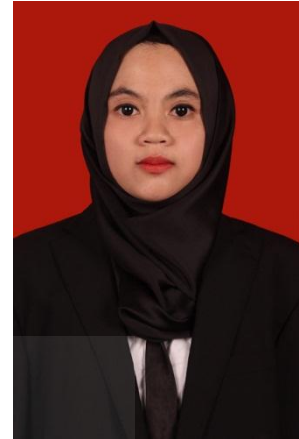
Dokumentasi Penelitian Kuesioner BPRS Bangaun Drajat Warga



Dokumentasi Penelitian Kuesioner BPRS Bangaun Drajat Warga



CURRICULLUM VITAE



A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Agus Setyani

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat,Tanggal,Lahir : Bantul,23 Agustus 1995

Alamat Asal : Ngebel Rt 01, Rw -0, Tamantirto, Kasihan, Bantul

Alamat Tinggal : Ngebel Rt 01, Rw -0, Tamantirto, Kasihan, Bantul

Email : Agussetyani23@gmail.com

Nomer Hp : 087839619093

B. Latar Belakang Bidang Pendidikan Formal

| Jenjang | Nama Sekolah | Tahun |
|---------|-----------------------|-----------|
| TK | DHARMA BAKTI 4 NGEBEL | 2002-2004 |
| SD | SD N 1 TLOGO | 2004-2007 |
| SMP | SMP N 1 GAMPING | 2007-2010 |
| SMU | SMA N 1 SEDAYU | 2010-2013 |
| SI | UIN SUNAN KALIJAGA YK | 2013-2017 |

C. Latar Belakang Pendidikan Non Formal : -

D. Pengalam Organisasi : FORSEI

FORMAD 01

Karang Taruna Ngebel

E. Pengalaman Pekerjaan : Operator

F. Keahlian : Berbisnis