

PENGUKURAN KINERJA BANK UMUM SYARIAH DI INDONESIA DENGAN BALANCED SCORECARD” STUDI KASUS PADALAPORAN BI PERIODE 2009-2015

Agus Murdiyanto,
Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank Semarang
Telp (024) 7663147
e-mail: agus_mudiyanto@yahoo.com
Batara Daniel Bagana
Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank Semarang
e-mail: batara@unisbank.ac.id

Abstrak

Pertumbuhan perbankan di Indonesia terjadi pesat sejak Pakto 88 dimana pada saat itu pemerintah mempermudah pendirian bank baru sampai dengan menjelang krisis perbankan tahun 1997. Krisis perbankan menjadi tonggak sejarah kelam dalam kancah bisnis perbankan. Pemerintah pada waktu itu bertindak tegas bahkan tidak segan-segan untuk memberi sanksi berat kepada bank yang mempunyai kinerja buruk bahkan ada beberapa bank yang harus dilikuidasi, hal ini bisa menjadi pelajaran sangat berharga. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja bank umum syariah di Indonesia yang secara umum menunjukkan perkembangan cukup baik, namun kalau ditinjau dari ukuran-ukuran kinerja keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan juga menunjukkan demikian. Hasil penelitian Perspektif Keuangan menunjukkan hasil yang baik. Profitabilitas yang diprosikan dengan ROA mengalami peningkatan. ROE yaitu mengukur keberhasilan atas kinerja Bank Umum Syariah terhadap tingkat pengembalian atas modal. Sales Growth Pendapatan perbankan syariah dari tahun 2009 ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Penurunan Biaya Operasional dibandingkan Pendapatan Operasional mengalami penurunan, Waktu Penyelesaian layanan semua transaksi dapat terlyani dengan baik yaitu cepat dan tidak terjadi kesalahan. Perspektif Proses Bisnis Internal, Manufacturing Cycle Efectiviness (MCE) ialah tahapan dimana Bank Syariah berupaya untuk memberikan service excellence. Kecepatan Pelayanan tercipta karena ada teknologi dan sarana yang memadai serta tersedianya sda yang terampil dalam operasional. Employee productivity Produktivitas, dari hasil menunjukkan dari tahun ke tahun menunjukkan pendapatan dibanding jumlah pegawai hasil atau pendapatan mengalami turun naik ini tidak terlepas dari masih banyaknya pembukaan cabang baru dan penambahn pegawai baru, penambahan tenaga kerja baru tahun 2013 ke 2014 dan 2015, sedangkan penghasilan mengalami penurunan.

Kata Kunci: kinerja keuangan, pelanggan, proses dan pertumbuhan

Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia sesuai dengan catatan Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2010 mencapai 6,81%; tahun 2011 tercatat 6,44%; tahun 2012 tercatat 6,19%; tahun 2013 tercatat 5,56%; tahun 2014 tercatat 5,02%; dan ditahun 2015 tercatat 4,79% dari tahun ke tahun selama enam tahun terakhir menunjukkan perlambatan. Pertumbuhan ekonomi membutuhkan peran lembaga keuangan bank sebagai jantung perekonomian. Peran bank, baik konvensional maupun syariah yang dipercaya masyarakat sebagai fungsi intermediasi menghimpun dana surplus dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang kekurangan dana dalam bentuk kredit atau pembiayaan serta memberikan fasilitas layanan perbankan dalam bentuk lalu lintas pembayaran bagi nasabahnya. Sektor perbankan mempunyai peran strategis dalam perekonomian sehingga memerlukan banyak peraturan dan pengawasan dari pemerintah (*highly regulated and supervised industry*), agar dana dari masyarakat tetap aman dan dapat disalurkan untuk dikembangkan.

Pertumbuhan perbankan di Indonesia terjadi pesat sejak Pakto 88 dimana pada saat itu pemerintah mempermudah pendirian bank baru sampai dengan menjelang krisis perbankan tahun 1997. Krisis perbankan tersebut menjadi tonggak sejarah kelam dalam kancah bisnis perbankan. Pemerintah pada waktu itu bertindak tegas bahkan tidak segan-segan untuk memberi sanksi berat kepada bank yang mempunyai kinerja buruk bahkan ada beberapa bank yang harus dilikuidasi, hal ini bisa menjadi pelajaran sangat berharga. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Undang-undang ini memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah. Sehingga semenjak adanya restrukturisasi perbankan nasional banyak bermunculan perbankan syariah. Perkembangan Bank Syariah menurut (Rizal Yaya, 2014) Tahun 1963, di desa Mit Ghamr, salah satu wilayah di negara

Mesir dibentuk sebuah lembaga keuangan pedesaan yang bernama MIT GHAMR SAVING BANK yang didirikan oleh ekonom bernama Dr. Ahmad El Najjar. Keberhasilan Mit Ghamr Bank menginspirasi banyak pihak untuk melakukan hal yang sama, antara lain sebagai berikut:

1. Pemerintah Mesir dibawah pemerintahan Gamal Abdul Naser membentuk Naser Social Investmen denganbasis perkotaan pada tahun 1992
2. Masyarakat cendekiawan dan professional di Filipina membentuk Bank Amanah pada tahun 1973.
3. Organisasi konferensi Islam (OKI) yang beranggotakan pemerintah berbagai negara berpenduduk muslim mendirikan Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 1973 dan mulai beroperasi 1975 dengan kantor pusat di Jeddah.

Setelah IDB beroperasi, berbagai bank syariah tumbuh dan berkembang di berbagai negara termasuk Indonesia dengan pendirian Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Perkembangan bank syariah cukup pesat menuntut perbankan bersaing ketat dalam meraih kesempatan untuk berkembang, pemupukan keuntungan, mempertahankan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Berkembangnya industry perbankan syariah yang semakin kompetitif juga membawa perubahan strategi dalam persaingan, pemasaran, pengelolaan sumberdaya manusia dan penanganan transaksi antara bank dan nasabah, serta perusahaan dengan perusahaan lain.

Pertumbuhan bank syariah yang sejalan dengan pertumbuhan penduduk Indonesia yang tinggi merupakan keuntungan, menurut Badan Pusat Statistik (BPS) berdasarkan data Sensus 2014 dan 2015, jumlah penduduk Indonesia mencapai 254,9 juta jiwa, dengan mayoritas beragama Islam (diatas 80%) merupakan pangsa pasar bagi bank syariah apalagi didukung dengan semakin besarnya kesadaran umat islam untuk beragama secara baik termasuk dalam mengelola uangnya. menurut Dr. Halim Alamsyah Deputi Gubernur Bank Indonesia Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar ke 2, sudah selayaknya Indonesia menjadi pelopor dan kiblat pengembangan keuangan syariah di dunia. Hal ini bukan merupakan 'impian yang mustahil' karena potensi Indonesia untuk menjadi global player keuangan syariah sangat besar, diantaranya: (i) jumlah penduduk muslim yang besar menjadi potensi nasabah industri keuangan syariah; (ii) prospek ekonomi yang cerah, tercermin dari pertumbuhan ekonomi yang relatif tinggi (kisaran 6,0%-6,5%) yang ditopang oleh fundamental ekonomi yang solid; (iii) peningkatan sovereign credit rating Indonesia menjadi investment grade yang akan meningkatkan minat investor untuk berinvestasi di sektor keuangan domestik, termasuk industri keuangan syariah; dan (iv) memiliki sumber daya alam yang melimpah yang dapat dijadikan sebagai underlying transaksi industri keuangan syariah.

Penetapan strategi yang baik meningkatkan kinerja dan akan mendorong pertumbuhan dan penyesuaian diri terhadap perubahan lingkungan baik internal maupun external perusahaan. Perbankan syariah yang merupakan organisasi yang dipercaya masyarakat tentunya tidak hanya mengejar bagi hasil yang tinggi saja tetapi harus memperhatikan kemaslahatan umat, perbaikan ekonomi serta meningkatkan kesejahteraan.

Pengertian Balanced Scorecard menurut Robert S. Kaplan dan David P. Norton (2000), mendefisikan sebagai berikut : "Balanced Scorecard adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. Selain ukuran kinerja financial masa depan. Pendorong kinerja yang meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, diturunkan dari eksplisit dan ketat ke dalam berbagai tujuan dan ukuran yang nyata.

TINJAUAN PUSTAKA

UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU. No. 7 tahun 1992 tentang perbankan bab 1 pasal 1 ayat 13 Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

Semakin tingginya persaingan antar bank tentunya masyarakat memerlukan bank yang sehat dan dapat dipercaya sebagai lembaga intermediasi. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 6/10/PBI/2004 Tentang penilaian tingkat kesehatan Bank Umum, mencakup penilaian terhadap faktor-faktor Permodalan (*capital*); Kualitas aset (*asset quality*); Manajemen (*management*); Rentabilitas (*earning*); Likuiditas (*liquidity*); dan Sensitivitas terhadap risiko pasar (*sensitivity to market risk*).

Penilaian tingkat kesehatan bank tahun 2011 yang disempurnakan.

Sejak tahun 2011 penilaian tingkat kesehatan bank disempurkan menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor : 13/ 1 /PBI/2011 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Bank wajib untuk melaksanakan uji coba penilaian sejak tanggal 1 Juli 2011 yaitu untuk posisi penilaian Tingkat Kesehatan Bank akhir bulan Juni 2011, resmi diterapkan pada tgl. 1 Januari 2012 untuk posisi akhir Desember 2011.

Bank wajib melakukan penilaian Tingkat Kesehatan Bank secara individual dengan menggunakan pendekatan risiko (*Risk-based Bank Rating*) dengan cakupan penilaian terhadap faktor-faktor sebagai berikut: a. Profil risiko (*risk profile*); b. *Good Corporate Governance* (GCG); c. Rentabilitas (*earnings*); dan d. Permodalan (*capital*).

Penilaian Risiko inheren merupakan penilaian atas Risiko yang melekat pada kegiatan bisnis Bank, baik yang dapat dikuantifikasikan maupun yang tidak, yang berpotensi mempengaruhi posisi keuangan Bank. Karakteristik Risiko inheren Bank ditentukan oleh faktor internal maupun eksternal, antara lain strategi bisnis, karakteristik bisnis, kompleksitas produk dan aktivitas Bank, industri dimana Bank melakukan kegiatan usaha, serta kondisi makro ekonomi.

Good Corporate Governance (GCG);

- Penilaian berdasarkan implementasi **TARIF GCG** : Transparency, Accountability, Reliability, Independence, Fairness, Penilaian GCG merupakan penilaian terhadap manajemen Bank atas pelaksanaan prinsip-prinsip GCG dan informasi lainnya terkait GCG bank.

Rentabilitas (*earnings*); dan

Penilaian faktor Rentabilitas meliputi evaluasi terhadap kinerja Rentabilitas, sumber-sumber Rentabilitas, kesinambungan (*sustainability*) Rentabilitas, dan manajemen Rentabilitas. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat, *trend*, struktur, stabilitas Rentabilitas Bank, dan perbandingan kinerja Bank dengan kinerja *peer group*, baik melalui analisis aspek kuantitatif maupun kualitatif.

Permodalan (*capital*).

Penilaian atas faktor Permodalan meliputi evaluasi terhadap kecukupan Permodalan dan kecukupan pengelolaan Permodalan. Dalam melakukan perhitungan Permodalan, Bank wajib mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Kewajiban Penyediaan Modal Minimum bagi Bank Umum. Selain itu, dalam melakukan penilaian kecukupan Permodalan, Bank juga harus mengaitkan kecukupan modal dengan Profil Risiko Bank. Semakin tinggi Risiko Bank, semakin besar modal yang harus disediakan untuk mengantisipasi Risiko tersebut.

Kinerja

Kamus besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kinerja (*performance*) adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Pengukuran kinerja organisasi perlu dilakukan dalam memastikan pemahaman para pelaksana dan mengukur pencapaian prestasi, memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati, memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaan, memberikan penghargaan maupun hukuman yang obyektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur sesuai sistem pengukuran yang telah disepakati, menjadikan sebagai alat komunikasi antara pegawai dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi, memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif dan mengungkapkan permasalahan yang terjadi dan bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial (Mahsun, 2006). Suatu pengukuran kinerja akan menghasilkan data dan data yang telah dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang berguna bagi peningkatan pengetahuan para manajer dalam mengambil keputusan atau tindakan manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi (Vincent Gaspersz, 2005: 68). Dalam pengukuran kinerja terdapat empat elemen pokok pengukuran kinerja (Mohamad Mahsun, 2006) yaitu : (1) Menetapkan tujuan, sasaran dan strategis perusahaan (2) Merumuskan indikator dan pengukuran kinerja (3) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran perusahaan (4) Evaluasi kinerja.

Balanced Scorecard

Mulyadi (2007) mengartikan Balanced Scorecard sebagai : “Alat manajemen kontemporer yang didesain untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipatgandakan kinerja keuangan luar biasa secara berkesinambungan.” Hansen Mowen (2014) Balanced scorecard adalah sistem manajemen strategis yang mengidentifikasi sistem akuntansi pertanggungjawaban berdasarkan strategi. Balanced scorecard menerjemahkan misi dan strategi organisasi dalam tujuan operasional dan ukuran kinerja dalam empat perspektif yaitu:

1. Perspektif keuangan : menjelaskan konsekuensi ekonomi tindakan yang diambil dalam 3 perspektif lain.
2. Perspektif pelanggan : mengidentifikasi segmen pasar dan pelanggan dimana unit bisnis akan bersaing.
3. Perspektif proses bisnis internal : menjelaskan proses internal yang diperlukan untuk memberikan nilai kepada pelanggan dan pemilik.
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan : mengidentifikasi kemampuan yang diperlukan organisasi untuk memperoleh pertumbuhan jangka panjang dan perbaikan.

Perspektif tiga faktor utama yang memungkinkannya yaitu kemampuan pegawai, kemampuan sistem informasi dan perilaku pegawai.

Menghubungkan ukuran kinerja dengan strategi

Menurut Hansen Mowen, 2014 Penyeimbang ukuran mengharuskan ukuran untuk dihubungkan dengan strategi organisasi. Sebagai contoh penyeimbang ukuran output dengan penggerak kinerja sangat penting untuk dihubungkan dengan strategi operasi. Penggerak kinerja adalah ukuran yang membuat sesuatu terjadi dan merupakan indikator bagaimana output direalisasikan. Ukuran output juga penting karena menyatakan apakah strategi yang diimplementasikan akan sukses atau tidak. Peta strategi mengilustrasikan strategi perbaikan kualitas. Prespektif pembelajaran dan pertumbuhan ditampilkan melalui dimensi pelatihan, prespektif proses ditampilkan oleh proses perencanaan ulang dan manufaktur, prespektif pelanggan ditampilkan melalui kepuasan pelanggan dan pangsa pasar, yang terakhir prespektif keuangan ada karena pendapatan dan laba melalui strategi ini manajer dapat menguji apakah strategi tersebut telah memberikan hasil sesuai harapan

1. **Prespektif keuangan**, menetapkan tujuan kinerja keuangan jangka pendek dan jangka panjang. Mengacu pada konsekuensi keuangan global dari ketiga prespektif lainnya. Prespektif keuangan memiliki tiga tema strategis : pertumbuhan pendapatan, penurunan biaya, dan pemanfaatan asset.
2. **Pertumbuhan pendapatan**, dengan tujuan perusahaan berupa peningkatan jumlah produk baru, penciptaan aplikasi baru, pengembangan pelanggan dan pasar dapat meningkatkan pertumbuhan pendapatan.
3. **Penurunan Biaya**, penurunan biaya perunit produk, per pelanggan atau per jalur distribusi adalah contoh tujuan penurunan biaya.
4. **Penggunaan Aset**, perbaikan pemanfaatan aset adalah tujuan utama.

Prespektif Pelanggan

Merupakan sumber komponen pendapatan dari tujuan keuangan. Prespektif ini mendefinisikan dan memilih pelanggan dan segmen pasar dimana perusahaan memutuskan untuk bersaing. Tujuan dan ukuran utama ada di semua organisasi. Ada 5 tujuan utama : peningkatan pangsa pasar, peningkatan retensi pelanggan, peningkatan pelanggan baru, peningkatan kepuasan dan profitabilitas pelanggan.

1. **Nilai pelanggan**, merupakan perbedaan antara realisasi dan pengorbanan, dimana realisasi adalah apa yang pelanggan terima dan pengorbanan adalah apa yang diserahkan. Atribut yang berhubungan dengan realisasi dan pengorbanan proposisi nilai memberikan dasar bagi tujuan dan ukuran yang akan mengarahkan pada perbaikan hasil utama. Tujuan pengorbanan proposisi nilai yang paling sederhana adalah : menurunkan harga dan biaya pasca pembelian. Harga penjualan dan biaya pasca pembelian merupakan ukuran yang penting dalam penciptaan nilai. Penurunan biaya pasca pembelian menurunkan pengorbanan pelanggan sehingga meningkatkan nilai pelanggan. Dari peningkatan nilai pelanggan akan berpengaruh baik terhadap tujuan utama. Pengaruh yang sama dapat diperoleh melalui peningkatan realisasi.
2. **Prespektif Proses**, merupakan sarana menciptakan nilai pelanggan dan pemegang saham. Prespektif proses mencakup identifikasi proses yang diperlukan untuk mencapai tujuan pelanggan dan keuangan. Untuk memberikan kerangka kerja maka diperlukan rantai nilai proses. Rantai nilai proses terdiri dari 3 proses yaitu:
 1. **Proses Inovasi**, mengantisipasi kebutuhan yang timbul dan kebutuhan potensial dari pelanggan serta menciptakan produk, jasa baru untuk memuaskan kebutuhan pelanggan..
 2. **Proses Operasional**, menghasilkan serta mengirimkan produk dan jasa yang telah ada ke tangan pelanggan. Tujuan proses operasional yaitu : meningkatkan kualitas proses, meningkatkan efisiensi proses, dan menurunkan waktu proses.
 3. **Proses pascapenjualan**, memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan penting bagi pelanggan setelah produk dan jasa dikirim.
 4. Prespektif pembelajaran dan pemrosesan

Merupakan sumber kemampuan yang memungkinkan penyelesaian atau pencapaian tujuan tiga prespektif lainnya. Tujuan utamanya meningkatkan kemampuan pegawai; peningkatan motivasi, pemberdayaan, dan pelibatan pegawai; serta peningkatan sistem informasi. Pengukuran hasil utama bagi Kemampuan karyawan adalah tingkat kepuasan karyawan, presentase pergantian karyawan, dan produktifitas karyawan.

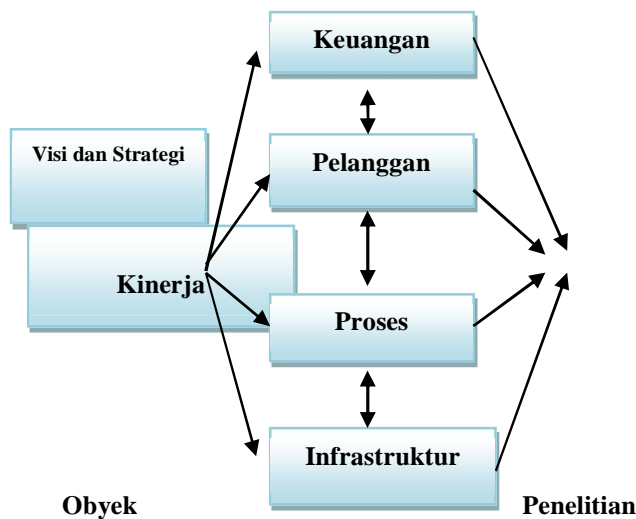
Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan Annisa Stellata A.W. Analisis Kinerja Bank Umum Syariah dan Bank Umum Konvensional dengan Perspektif Balanced Scorecard (Studi Pada Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri), Dalam perspektif keuangan, beberapa rasio keuangan yang digunakan dalam mengukur kinerja keuangan Bank Mandiri lebih baik dibandingkan rasio keuangan Bank Syariah Mandiri. Dilihat dari kecukupan modal, rentabilitas ekonomi dan modal saham. Namun pada rasio aktiva produktif, efisiensi operasional dan tingkat likuiditas Bank Syariah Mandiri lebih baik dibandingkan Bank Mandiri.

2. Penelitian yang dilakukan Nurul Huda, Ivo Sabrina & Efendy Zain Universitas Yarsi Jakarta Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah Dengan Pendekatan Balanced Scorecard, Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis kinerja Bank Umum Syariah dengan mengacu pada permasalahan dan tujuan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Bank Syariah tersebut dilihat dengan Balanced Scorecard diperoleh penilaian kinerja dari hasil penelitian mengenai nilai kinerja empat Bank Umum Syariah dengan menggunakan metode yang sama. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, untuk Kinerja Kepatuhan syariah, legalitas dan kelembagaan, masing-masing memiliki nilai Sangat Baik, Kinerja Manajemen memiliki Nilai Baik. Kinerja Penghimpunan Dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa dalam Perspektif Layanan Perbankan Pelaksanaan Prinsip Syariah, masing-masing bank memiliki nilai Baik. Perspektif Keuangan pada laporan keuangan dan Kinerja legitimasi sosial, masing-masing memiliki nilai kinerja Baik.

Kerangka Pemikiran

Ringkasan dalam bentuk Kerangka Pemikiran



Obyek penelitian ini Bank Umum Syariah di Indonesia dengan memakai metode sensus pada periode penelitian 2010-2015. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan, yang obyek penelitiannya berupa pengamatan perilaku populasi dalam suatu wilayah tertentu atau suatu kejadian pada wilayah tertentu. Serta dilengkapi dengan data primer berupa wawancara atau kuesioner dengan pegawai/nasabah bank umum syariah. Penelitian ini mendeskripsikan suatu keadaan tertentu dari satu obyek atau wilayah penelitian untuk kemudian dilakukan analisa kritis dengan menggunakan model pengukuran tertentu agar dapat memperoleh satu kesimpulan dari keadaan tersebut.

Teknik pengumpulan data

Untuk memudahkan, dalam penelitian ini peneliti membagi sumber data kedalam dua bentuk yaitu :

1. Data Primer sebagai sumber data utama dalam penelitian ini diambil dari hasil observasi dan wawancara mendalam (indepth interview) dengan pegawai bank umum syariah, nasabah bank umum syariah di Semarang.
2. Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan secara tidak langsung dalam hal ini diperoleh dari laporan BI/OJKStatistic Perbankan Syariah tahun 2009-2015 serta dengan jalan membaca, mempelajari buku-buku, literatur dan sumber lain yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas.

Teknik Analisis data

Berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif, maka untuk menganalisis data yang telah terkumpul, data diolah dengan menghitung data-data yang berbentuk kuantitatif (angka-angka) dan dinyatakan dengan data kualitatif untuk menginterpretasikan hasil data perhitungan tersebut serta menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari analisis data kualitatif untuk memecahkan masalah yang diteliti yang akhirnya akan menarik kesimpulan dari pengolahan data tersebut.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan construct sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik (Indriantoro dan Supomo, 2002).

Definisi operasional pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Perspektif Keuangan (Financial Perspective) cara pengukuran kinerja yg dilakukan
 - a. ROI (Return On Investment) yaitu mengukur keberhasilan atas kinerja Bank Umum Syariah melalui penggunaan investasi (total aktiva) untuk menghasilkan profit.
 - b. ROE (Return On Equity) yaitu mengukur keberhasilan atas kinerja Bank Umum Syariah terhadap tingkat pengembalian atas modal
 - c. Sales Growth Rate Merupakan ukuran kemampuan dari perusahaan dalam meningkatkan pendapatan dari tahun ke tahun.
 - d. Penurunan biaya (BOPO) merupakan ukuran penurunan Biaya Operasional dibandingkan Pendapatan Operasional.
2. Perspektif Pelanggan (Customer Perspective)
 - a. Bertambahnya Pelanggan Baru (Customer Acquisition) Rasio ini perlu mendapatkan perhatian perusahaan, karena merupakan pertumbuhan pelanggan baru untuk mengetahui berapakah jumlah konsumen.
 - b. Waktu Penyelesaian (Troughput Time) digunakan karena merupakan ukuran kecepatan layanan dari sisi waktu penyelesaian layanan.
 - c. Mempertahankan Pelanggan (Customer Retention) merupakan salah satu ukuran inti dalam perspektif pelanggan (Customer Core Measurement), ukuran ini untuk mengukur tingkat dimana perusahaan dapat menjalin komunikasi yang baik.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal (Internal Business Procces Perspective)
 - a. Ukuran Hasil (Lag Indicator) Respon Time termasuk dalam bagian inovasi pada perspektif pemicu bisnis internal, yaitu tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam penyelesaian transaksi.
 - b. Manufacturing Cycle Efectiviness (MCE) ialah tahapan dimana Bank Syariah berupaya untuk memberikan solusi kepada para nasabah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta meningkatnya perbaikan terhadap layanan nasabah.
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (Learning & Growth Perspective)
 - a. Employee Productivity Produktivitas karyawan ditinjau dari perbandingan antara total pendapatan dengan total karyawan, apakah ada peningkatan atas penurunan penjualan.
 - b. Employee Retention Ukuran ini dipilih untuk mengetahui kepuasan personal karyawan terhadap kinerja perusahaan, sehingga perusahaan dapat mempertahankan selama mungkin para personal yang potensial.

PEMBAHASAN DAN HASIL

Pengukuran kinerja Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah perlu dilakukan dalam memastikan para pelaksana telah mengukur pencapaian prestasi, memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati, memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaan, memberikan penghargaan maupun hukuman yang obyektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur sesuai sistem pengukuran yang telah disepakati, menjadikan sebagai alat komunikasi antara pegawai dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi, memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif dan mengungkapkan permasalahan yang terjadi dan bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial (Mahsun, 2006).

1. Perspektif Keuangan (Financial Perspective) cara pengukuran kinerja yg dilakukan dengan. ROI (Return On Investment) yaitu mengukur keberhasilan atas kinerja Bank Umum Syariah melalui penggunaan investasi (total aktiva) untuk menghasilkan profit. ROA : Return on Assets, yaitu rasio laba sebelum pajak (disetahunkan) terhadap total asset rata-rata

Tabel 1 Rasio Keuangan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
Rasion ROA tahun 2009 s/d 2015

RASIO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ROA	1,48%	1,67 %	1,79 %	2,14 %	2,0096 %	2,38 %	2,30 %

Laporan Statistik Perbankan Syariah diolah

Profitabilitas yang diproksikan dengan ROA dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari tahun 2009 sampai dengan 2012 tahun 2013 turun 0,14 karena perlambatan ekonomi kemudian tahun 2014 naik yang cukup signifikan 2014 tahun 2015 mengalami penurunan sedikit. Hal ini menunjukkan perbankan syariah walaupun mengalami naik turun masih punya peluang untuk tumbuh seiring penduduk yang semakin baik dalam beragama secara kafah. Walaupun tahun 2013 ROA bank Syariah mengalami penurunan namun tahun 2014 langsung naik lagi, oleh sebab itu diperlukan evaluasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, sehingga tahun-tahun selanjutnya tidak berlanjut.

ROE (Return On Equity) yaitu mengukur keberhasilan atas kinerja Bank Umum Syariah terhadap tingkat pengembalian atas modal

Tabel 2 Rasio Keuangan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
Rasion ROE tahun 2009 s/d 2015

RASIO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ROE	26,09 %	17,58 %	15,73 %	24,06 %	17,24 %	8,56 %	9,10 %

Laporan Statistik Perbankan Syariah diolah

- a. Sales Growth Rate Merupakan ukuran kemampuan dari perusahaan dalam meningkatkan pendapatan dari tahun ke tahun.

Tabel 3 Rasio Keuangan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
Laba setelah taksiran pajak penghasilan Pendapatan tahun 2009 s/d 2015 (Milyar Rp)

Tahun	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pendapatan	769	1.028	239	2.466	3.230	1.733	1.786

Laporan Statistik Perbankan Syariah diolah

Pendapatan perbankan syariah dari tahun 2009 ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu sampai tahun 2013, tahun 2014 turun tahun 2015 mulai naik lagi. Perbankan syariah terpengaruh erat dengan kondisi makro ekonomi Indonesia dan peka Perekonomian. Perlambatan pertumbuhan tahun 2013 membuat dinamika perekonomian yang kurang baik bagi perekonomian sektor riil, lagi pula perbankan syariah relatif masih muda tahun 2014 mengalami penurunan pendapatan karena masih banyak investasi dan pembukaan cabang baru. Hal tersebut membawa dampak pendapatan perbankan syariah tidak baik.

- b. Penurunan biaya (BOPO) merupakan ukuran penurunan Biaya Operasional dibandingkan Pendapatan Operasional.

Tabel 4 Rasio Keuangan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
Rasio BOPO tahun 2009 s/d 2015

RASIO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BOPO	84,39 %	80,54 %	78,41 %	74,97 %	78,21 %	88,58 %	90,21 %

Laporan Statistik Perbankan Syariah diolah

Biaya Operasional terhadap Penapatan Operasional (BOPO) tahun 2009 sampai 2012 bank syariah mengalami penurunan tahun 2013 sampai 2015 mengalami kenaikan hal ini mengingat bank syariah relative masih muda yang masih tahap investasi, jika dibanding bank konvensional, membuka beberapa cabang termasuk membungun infra struktur teknologi,

biaya sumber daya manusia yang cukup tinggi. Hal ini menyebabkan persentase tingkat BOPO bank syariah di Indonesia lebih tinggi ketimbang perbankan di kawasan Asia pada kisaran 60%.

Oleh karena itu, perbankan syariah perlu melakukan beberapa langkah efisiensi, terutama karena saat ini bank-bank syariah masih memiliki keterbatasan sumber daya manusia. SDM banyak, namun perlu yang berpengalaman.

4. Perspektif Pelanggan (Customer Perspective)

- a. Bertambahnya Pelanggan Baru (Customer Acquisition) Rasio ini perlu mendapatkan perhatian perusahaan, karena merupakan pertumbuhan pelanggan baru untuk mengetahui berapakah jumlah konsumen.

Tabel 5 Pertumbuhan Rekening Keuangan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah tahun 2009 s/d 2015

Pertumbuhan BUS & UUS	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
DPK	4.537.565	6.053.658	8.187.428	10.847.862	12.724.187	14.386.575	18.481.911
Pembiayaan	686.535	865.920	1.399.330	2.512.295	3.479.979	3.769.181	3.746.565

Laporan Statistik

Perbankan Syariah diolah

Pertumbuhan pelanggan dari tahun ke tahun baik pelanggan dana pihak ketiga maupun pembiayaan mengalami peningkatan hal ini sejalan dengan semakin bertambahnya penduduk dan semakin baiknya warga masyarakat beragama, termasuk non islam pun sekarang banyak berhubungan dengan bank syariah ini karena bank syariah lebih adil dan menguntungkan.

- b. Waktu Penyelesaian (Troughput Time) digunakan karena merupakan ukuran kecepatan layanan dari sisi waktu penyelesaian layanan.

Layanan semua transaksi dapat terlyani dengan baik yaitu cepat dan tidak terjadi kesalahan baik saat setor tarik simpana, layanan pembiayaan dan lain-lain.

Layanan E-Banking Syariah

Layanan *e-banking syariah* adalah salah satu akses *electronic banking* yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah diantaranya dengan fasilitas *e-banking* seperti ATM, *SMS Banking*, *Internet Banking* dan *Phone Banking*, *Call Centre*. Seluruh fasilitas *e-banking* terintegrasi dengan induk ini memudahkan nasabah untuk mengakses transaksi finansial secara *real time* dimana saat ini Syariah banyak memiliki cabang yang tersebar sampai pelosok daerah Indonesia dan dapat digunakan selama 24 jam.

- c. Mempertahankan Pelanggan (Customer Retention) merupakan salah satu ukuran inti dalam perspektif pelanggan (Customer Core Measurement), ukuran ini untuk mengukur tingkat dimana perusahaan dapat menjalin komunikasi yang baik.

Mempertahankan pelanggan/loyalitas diupayakan salah satunya dengan layanan yang melebihi ekspektasi dan harapan nasabah. Kemudahan akses layanan baik secara langsung maupun tidak langsung dan informasi teknologi terintegrasi membuat nasabah puas dan merasa enjoy dalam bertransaksi.

4. Perspektif Proses Bisnis Internal (Internal Business Proses Perspective)

- a. Ukuran Hasil (Lag Indicator) Respon Time termasuk dalam bagian inovasi pada perspektif pemicu bisnis internal, yaitu tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam penyelesaian transaksi.

Membuat produk inovasi syariah sebagai produk komersial dari suatu hasil ciptaan yang penting bank syariah harus tahu dimana segmen pasarnya, pada kontrak transaksi syariah yang penting melarang adanya unsur spekulasi (*gharar*), judi (*maysir*), bunga (*riba*), zalim, dana suap (*risywah*), barang haram dan maksiat.

- b. Manufacturing Cycle Effectiveness (MCE) ialah tahapan dimana Bank Syariah berupaya untuk memberikan solusi kepada para nasabah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta meningkatnya perbaikan terhadap layanan nasabah.

Kepuasan nasabah sangat berhubungan dengan service excellence, yaitu bentuk pelayanan yang lebih baik dari harapan atau yang dijanjikan dan rata-rata lebih baik dari yang lain.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (Learning & Growth Perspective)
- a. Employee Productivity Produktivitas karyawan ditinjau dari perbandingan antara total pendapatan dengan total karyawan, apakah ada peningkatan atas penurunan penjualan.

Tabel 6 Laba setelah taksiran pajak penghasilan (Milyar Rp)

Tahun	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pendapatan	769	1.028	239	2.466	3.230	1.733	1.786

Laporan Statistik Perbankan Syariah diolah

Tabel 7 Jumlah Pertumbuhan Tenaga Kerja BUS dan UUS

Tenaga Kerja	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BUS	10.348	15.224	21.820	24.111	26.717	41.393	51.413
UUS	2.296	1.868	2.067	3.108	11.511	4.425	4.403

Laporan Statistik Perbankan Syariah diolah

Tahun 2009;	$769.000.000.000 / (10.348 + 2.296)$	= 60.819.361
Tahun 2010;	$1.028.000.000.000 / (15.224 + 1.868)$	= 60.145.097
Tahun 2011;	$239.000.000.000 / (21.820 + 2.067)$	= 10.005.442
Tahun 2012;	$2.466.000.000.000 / (24.111 + 3.108)$	= 90.598.479
Tahun 2013;	$3.230.000.000.000 / (26.717 + 11.511)$	= 84.493.041
Tahun 2014;	$1.733.000.000.000 / (41.393 + 4.425)$	= 37.823.562
Tahun 2015;	$1.786.000.000.000 / (51.413 + 4.403)$	= 31.997.993

Dari hasil diatas menunjukkan dari tahun ke tahun menunjukkan pendapatan dibanding jumlah pegawai hasil atau pendapatan mengalami turun naik ini tidak terlepas dari masih banyaknya pembukaan cabang baru dan penambahan pegawai baru, penambahan tenaga kerja baru tampak terlihat tahun 2013 ke 2014 dan 2015 sedangkan penghasilan mengalami penurunan.

- b. Employee Retention Ukuran ini dipilih untuk mengetahui kepuasan personal karyawan terhadap kinerja perusahaan, sehingga perusahaan dapat mempertahankan selama mungkin para personal yang potensial. Kalau melihat table tenaga kerja diatas menunjukkan tenaga kerja mengalami peningkatan artinya tenaga kerja selalu bertambah, jadi yang keluar relative kecil untuk pindah ke tempat lain. Agar sumber daya manusia tidak jenuh mereka perlu peningkatan kualitas, peningkatan kualitas iman dan takwa, kualitas hidup, kualitas kerja, kualitas karya dan kualitas pikir.

KESIMPULAN

Berdasarkan Pengukuran Kinerja Bank Umum Syariah di Indonesia Dengan Balanced Scorecard Studi Kasus Pada Laporan BI periode 2009-2015 dan wawancara dengan sumber daya manusia bank umum syariah serta dengan nababah bank syariah diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Dari sisi keuangan bank umum syariah mengalami keuntungan yang cukup tinggi namun karena umur bank syariah yang relatif masih muda memerlukan dana yang tinggi untuk investasi dan pembukaan cabang baru.
2. Dari sisi pelanggan banyak pelanggan baru seiring dengan kesadaran rakyat untuk bergama dengan baik, disamping itu bank syariah juga memberikan layanan yang baik, terlihat pada tahun 1915 ada 22 juta pelanggan dana pihak ketiga dan pembiayaan.

3. Bank syariah beroperasi dengan menggunakan *profit and loss sharing* (bagi untung dan bagi rugi); bagi hasil sehingga nasabah disamping memperoleh hasil yang baik, kalau mengalami kerugian bank ikut menanggung rugi, nasabah juga tidak ada keraguan tentang riba, bank syariah juga banyak inovasi produk yang ditawarkan kepada masyarakat.
4. Pertumbuhan bank syariah baik kalau ditinjau dari perbandingan pendapatan dengan tenaga kerja hanya karena banyak dipakai investasi dan pembukaan cabang baru pendapatannya kadang bisa menurun, sampai tahun 2013 mula-mula pendapatan itu naik terus tetapi tahun 2014 dimana banyak membuka cabang baru, jumlah tenaga kerja otomatis juga mengalami peningkatan dan biaya pelatihan serta gaji pun juga meningkat yang menyebabkan pendapatan jadi menurun.

A. IMPLIKASI

Dengan meningkatnya pertumbuhan bank syariah tingkat kesejahteraan nasabah bank syariah juga mengalami peningkatan, sehingga tujuan UU pokok perbankan UU No. 10 Tahun 1998 tercapai yaitu meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan syariah secara makro dapat memberikan daya dukung terciptanya stabilitas sistem keuangan dan perekonomian nasional, dan mendorong penerapan ajaran Islam dalam bidang perekonomian/keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan tuntunan syariat Islam.

Dalam perbankan syariah sistem bagi hasil akan membawa manfaat keadilan bagi semua pihak pelaku perbankan syariah baik bagi pemilik dana selaku deposan, pengusaha selaku debitur maupun dari pihak bank sebagai pengelola dana. Bank Syariah dalam pembiayaan lebih kepada sektor riil sehingga memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap pertumbuhan ekonomi.

Daftar Pustaka

- Annisa Stellata A.W. Analisis Kinerja Bank Umum Syariah dan Bank Umum Konvensional dengan Perspektif Balanced Scorecard (Studi Pada Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri), Skripsi FEB UMS 2013
- Barbara, G., 2000, "Balanced Scorecard: Perspektif Baru dalam Menilai Kinerja Organisasi", jurnal Akuntansi dan Investasi vol.1 no.1
- Bank Indonesia, 2004, Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/10/PBI/2004 tentang tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, Jakarta
- Bank Indonesia, 2011, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/24/DPNP 2011 Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, Jakarta.
- Bank Indonesia, 2011, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/1/PBI/2011 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, Jakarta
- Cetak Biru Pengembangan perbankan syariah di Indonesia, Bank Indonesia
- Gaspersz, Vincent. 2005. Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Halim A., 2012, Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan dalam Menyongsong MEA 2015, Paper disampaikan pada Milad ke-8 Ikatan Ahli Ekonomi Islam, Jakarta.
- Huda Nurul, 2013, Ivo Sabrina & Efendy Zain Universitas Yarsi Jakarta Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah Dengan Pendekatan Balanced Scorecard, Universitas Yarsi Jakarta Jurnal Etikonomi Vol. 12 No. 1 April 2013
- Indriantoro, dan Supomo, 2002. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton. 2000. Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, Terjemahan: Pasla Yosi Peter R. Jakarta: Erlangga Kemalasar,
- Kaplan, Norton, 2000, Balanced Scorecard; Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, Erlangga, Jakarta.
- Kusumo, Yunanto A. 2008. Analisis Kinerja Keuangan Bank Syariah Mandiri Periode 2002- 2007. Jurnal Ekonomi Islam La Riba. Vol.II, No.1, Juli 2008
- Muhammad. 2005. Manajemen Bank Syariah. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
- Mulyadi, 2001, Akuntansi Manajemen, Konsep, Manfaat dan Rekayasa, Edisi Ketiga, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi. 2001. Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan. (edisi ke-2). Jakarta: Salemba Empat.

- Murdiyanto, Agus. 2012, Faktor-faktor yang berpengaruh dalam penentuan penyaluran kredit perbankan. *CBAM FE Unissula*, Desember 2012 Volume 1 No.1
- Murdiyanto, Agus. 2013, Faktor-faktor penentu Profitabilitas Bank (Studi pada Bank Umum di Indonesia periode 2006-2011). *Proceedings Seminar Nasional & Call For Paper FE UNTAG Semarang*
- Murdiyanto, Agus. 2013. Analisis Faktor-faktor Penentu Profitabilitas Bank BPD (Studi Kasus pada Bank BPD di Indonesia Tahun 2006 – 2011) *Proceedings Seminar Nasional Call For Papers Business In Society Towards Asian Era / FEB Universitas Sebelas Maret Surakarta*, 2014
- Rohaya, Hairienisa. 2008. Perkembangan Skala Usaha Perbankan Syariah di Indonesia Pra dan Pasca Kebijakan Office Channelling. *Jurnal Ekonomi Islam La Riba*. Vol.II, No.2, Desember 2008
- Trima Susiyanti, 2007, “Pengukuran Kinerja RSU PKU Muhammadiyah Bantul Berdasarkan Balanced Scorecard”, Skripsi prodi Akuntansi FE UMY.
www.bi.go.id
www.ojk.go.id
www.bps.2015
- Yaya Rizal, Erlangga AM, Abdurahman Ahim 2014, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktek Kontemporer*, (Edisi dua) Salemba Empat Jakkarta
- Yuanisa D. 2010. *Evaluasi Terhadap Kinerja Unit Usaha Syariah pada Bank Konvensional dengan Perspektif Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Bank Jateng)*. Skripsi Fakultas Ekonomi UNDIP
- Zudia, Meirdania. 2010. *Analisis Penilaian Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard pada PT Bank Jateng Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi UNDIP