

**ANALISIS KINERJA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG
PEMBANTU SYARIAH KARYA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *PERFORMANCE PRISM***

Oleh:

Sarah Zalfiana Zein
NIM. 0503182125

Program Studi
PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

**ANALISIS KINERJA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG
PEMBANTU SYARIAH KARYA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *PERFORMANCE PRISM***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

SARAH ZALFIANA ZEIN

NIM. 0503182125



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

ANALISIS KINERJA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH KARYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM*

Oleh:

Sarah Zalfiana Zein
NIM. 0503182125

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 02 Agustus 2022

Pembimbing I



Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag
NIP. 197604232003121002

Pembimbing II



Atika, MA
NIP. 19873062019032009

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, MA
NIP. 197705312005012007

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul: “**Analisis Kinerja PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dengan Menggunakan Metode *Performance Prism***” an. Sarah Zalfiana Zein, NIM. 0503182125, Program Studi Perbankan Syariah telah di Munaqasahkan dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 23 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 25 Agustus 2022

Panitia Sidang Munaqasah Skripsi

Program Studi Perbankan Syariah UIN-SU

Ketua,



Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

Sekretaris,



Muhammad Lathief Ilhamy Nst, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota:

Pembimbing I



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

Pembimbing II



Atika, MA
NIDN. 0106038701

Penguji I



Dr. M. Ridwan, M.Ag
NIDN. 2020087604

Penguji II



Nursantri Yanti, M.E.I
NIDN. 2128059002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarah Zalfiana Zein
NIM : 0503182125
Tempat/ Tgl. Lahir : Medan, 07 Agustus 2000
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Dusun Simpang Tiga, Desa Kaloy, Kec. Tamiang Hulu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dengan Menggunakan Metode *Performance Prism***” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 07 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Sarah Zalfiana Zein

Nim.0503182125

ABSTRAK

Sarah Zalfiana Zein (2022), NIM : 0503182125, Skripsi Berjudul : “Analisis Kinerja PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dengan Menggunakan *Metode Performance Prism*” Dibimbing oleh Pembimbing I Bapak Muhammad Yafiz, M.Ag dan Pembimbing II Ibu Atika, M.A.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja PT. Bank Sumut KCPSy Karya dengan menggunakan metode *performance prism*. Metode *Performance Prism* merupakan suatu model yang digunakan untuk pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja organisasi sebagai bangun 3 dimensi (prisma) yang memiliki 5 bidang sisi. Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan, kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT. Bank Sumut KCPSy Karya sudah baik, hal itu dapat dilihat dari Total Index keseluruhan bernilai 6,2331. Dimana menurut ketentuan Target Pencapaian OMAX skor 6-7 disebutkan kinerja yang dihasilkan baik.

Kata Kunci : *Metode Performance Prism*, Bank Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta karunia-Nya berupa kesahatan, arahan, pengetahuan dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KINERJA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH KARYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM*”** Sholawat dan salam selalu disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengarahkan kita dari zaman kegelapan kepada zaman terang benderang, yakni addinul Islam wal iman.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada orang tua saya Ayahanda Muhammad Zainal Arifinsyah dan Ibunda Lina yang selalu mendukung, mengarahkan, mendoakan, memberi motivasi dan nasihat agar kiranya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Ucapan terimakasih untuk kakak kandung saya Reggyna Zalfiana Zein dan adik kandung saya Bilqis Hafiza Zein yang ikut serta mendukung dan memberikan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Maka atas segala arahan, bimbingan serta semangat yang telah diberikan kepada penulis dari berbagai pihak maka penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya yaitu kepada :

1. Kepada Bapak **Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, M.A.** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Kepada Bapak **Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Kepada Ibu **Dr. Tuti Anggraini, MA** selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

4. Kepada Bapak **Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I** selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Kepada Bapak **Ahmad Amin Dalimunthe, M.Hum, Ph.D** sebagai Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan juga masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada **Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag** selaku Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing, meluangkan waktu, serta memberi arahnya.
7. Kepada Ibu **Atika, M.A.** selaku Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing, meluangkan waktu, serta selalu memberi arahnya.
8. Kepada Bapak **Muhammad Rozi Pahlawan Account Officer** Bank Sumut KCPSy Karya yang telah meluangkan waktu, informasi mengenai penelitian saya, serta arahan seluruh karyawan Bank Sumut KCPSy Karya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat seperjuangan saya **KWANGYA** yang bernama **Suspita Sari, Rini Muthi'ah, Dinda Kartika, Rahma Nur Azizah Pohan** yang selalu memberi dukungan, arahan, semangat yang tulus yang tidak pernah berhenti agar sama-sama mencapai tujuan mendapat gelar SE.
10. Kepada sahabat seperjuangan saya dari **NUTELLA** yang bernama **Hanan Alfaraha, Wan Jihan Syalsabilla, Khamila Balqist, dan Berlian Risty Pratiwi** yang selalu memberi dukungan, nasihat, arahan dan semangat yang tulus dan tiada henti agar sama-sama berhasil mencapai tujuan mendapat gelar SE.
11. Kepada sahabat seperjuangan saya dari **S 'n D** yang bernama **Nurul Husna dan Dhuana Bintang Permata Damanik** yang selalu memberi dukungan, nasihat, arahan dan semangat yang tulus dan tiada henti agar sama-sama berhasil mencapai tujuan mendapat gelar SE.

12. Kepada abangda tersayang **M Fairus Al-Faruq** yang selalu memberi dukungan, nasihat, dan semangat yang tulus disaat penulis lelah dengan drama perskripsian ini,
13. Kepada teman sekelas **PS 8G** yang selalu mendukung dan memberi semangat.
14. Kepada diri saya sendiri yang begitu luar biasa, yang mampu bertahan dan mampu kooperatif dalam menyelesaikan skripsi ini,
15. Kepada seluruh rekan-rekan yang tidak mampu saya sebutkan, dan saya ucapkan terima kasih karena telah membantu dalam perjalanan penyelesaian skripsi saya.

Atas kebaikan dan Rahmat yang telah diberikan oleh Allah SWT dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini kepada penulis, maka penulis sangat bersyukur. Akhir kata penulis menyadari masih terdapat kekurangan sehingga penulis berharap mendapat kritik dan juga saran yang dapat membangun dan penulis berharap pada hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

Medan, 07 Agustus 2022

Penulis,



Sarah Zalfiana Zein
NIM. 0503182125

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Uraian Teori.....	7
1. Kinerja.....	7
a. Pengertian Kinerja.....	7
b. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	8
c. Ukuran Kinerja.....	10
d. Manajemen Kinerja.....	11
e. Tahap Perancangan Sistem Manajemen Kinerja.....	12
2. <i>Performance Prism</i>	14
a. Pengertian <i>Performance Prism</i>	14
b. Ruang Lingkup <i>Performance Prism</i>	15
c. Alat-alat Analisa dalam Metode <i>Performance Prism</i>	17
d. Pengukuran <i>Performance Prism</i>	18
e. <i>Scoring System</i> dengan Model <i>Objectives Matrix</i>	19
f. <i>Traffic Light System</i>	23

B. Penelitian Yang Relevan.....	24
C. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi, Sampel dan Penarikan Sampel.....	29
D. Data Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Definisi Operasional Variabel.....	31
G. Teknik Analisa Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian.....	37
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
a. Sejarah PT. Bank Sumut.....	37
b. Sejarah PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya	40
c. Visi dan Misi PT. Bank Sumut.....	40
d. Budaya Perusahaan.....	41
e. Logo PT. Bank Sumut	42
f. Jumlah Tenaga Kerja	43
g. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya...43	
2. Deskripsi Data.....	45
3. Pembobotan KPI (<i>Key Performance Indicator</i>).....	48
a. Pembobotan Antar Kriteria KPI.....	49
b. Pembobotan Antar Sub Kriteria	50
c. Pembobotan Antar KPI.....	55
4. Pengolahan Data	79
a. Penyusunan <i>Performance Measurement Record Sheet</i>	79
5. <i>Scoring System</i> dengan <i>OMAX & Traffic Light System</i>	86
6. Menentukan Bobot KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	93
7. Melakukan Perhitungan Kelas Pencapaian Masing-Masing KPI.....	99

8. Menentukan Skor Aktual dan Nilai Performansi.....	111
B. Pembahasan.....	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN	122



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Kinerja Laba/Rugi Perusahaan.....	2
Tabel 2.1 Tabel Target Pencapaian Dalam OMAX.....	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	29
Tabel 3.2 <i>Satisfaction</i>	32
Tabel 3.3 <i>Contribution</i>	32
Tabel 3.4 <i>Strategy</i>	33
Tabel 3.5 <i>Process</i>	34
Tabel 3.6 <i>Capability</i>	35
Tabel 4.1 Identifikasi KPI.....	45
Tabel 4.2 Tabel Data Penyebaran Responden	49
Tabel 4.3 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria	49
Tabel 4.4 Matriks Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemegang Saham.....	50
Tabel 4.5 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Karyawan.....	51
Tabel 4.6 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub Kriteria Nasabah.....	52
Tabel 4.7 Matriks Berpasangan Antar Sub Kriteria Pemerintah/ Masyarakat	54
Tabel 4.8 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> Kriteria Pemegang Saham.....	55
Tabel 4.9 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Contribution</i> Kriteria Pemegang Saham.....	56
Tabel 4.10 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Strategy</i> Kriteria Pemegang Saham.....	57
Tabel 4.11 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Process</i> Kriteria Pemegang Saham.....	58

Tabel 4.12 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Capability</i> Kriteria Pemegang Saham.....	60
Tabel 4.13 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> Kriteria Karyawan.....	62
Tabel 4.14 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Contribution</i> Kriteria Karyawan.....	63
Tabel 4.15 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder strategy</i> Kriteria Karyawan.....	63
Tabel 4.16 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Process</i> Kriteria Karyawan.....	66
Tabel 4.17 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Capability</i> Kriteria Karyawan.....	66
Tabel 4.18 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> Kriteria Nasabah.....	68
Tabel 4.19 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Contribution</i> Kriteria Nasabah.....	69
Tabel 4.20 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Strategy</i> Kriteria Nasabah.....	70
Tabel 4.21 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Process</i> Kriteria Nasabah.....	71
Tabel 4.22 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Capability</i> Kriteria Nasabah.....	72
Tabel 4.23 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Satisfaction</i> Kriteria Pemerintah/ Masyarakat.....	73
Tabel 4.24 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Contribution</i> Kriteria Pemerintah/ Masyarakat.....	74
Tabel 4.25 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Strategy</i> Kriteria Pemerintah/ Masyarakat.....	75
Tabel 4.26 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Process</i> Kriteria Pemerintah/ Masyarakat.....	77

Tabel 4.27 Matriks Perbandingan Berpasangan Antar KPI Sub Kriteria <i>Stakeholder Capability</i> Kriteria Pemerintah/ Masyarakat.....	78
Tabel 4.28 Data Target dan Realisasi KPI Kriteria <i>Stakeholder</i> Pemegang Saham Tahun 2021.....	81
Tabel 4.29 Data Target dan Realisasi KPI Kriteria <i>Stakeholder</i> Karyawan Tahun 2021.....	83
Tabel 4.30 Data Target dan Realisasi KPI Kriteria <i>Stakeholder</i> Nasabah Tahun 2021.....	84
Tabel 4.31 Data Target dan Realisasi KPI Kriteria <i>Stakeholder</i> Pemerintah/ Masyarakat Tahun 2021.....	85
Tabel 4.32 Data Kualifikasi <i>Key Performance Indicator Stakeholder</i>	88
Tabel 4.33 Perhitungan Rata-rata Antar Unsur Tiap <i>Stakeholder</i>	93
Tabel 4.34 Pembagian Tiap Kriteria dengan Hasil Penjumlahan Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria.....	94
Tabel 4.35 <i>Consistency Rasio</i> (CR) Pada Level 2,3 dan 4.....	95
Tabel 4.36 Nilai Bobot KPI (<i>Key Performance Indicator</i>).....	97
Tabel 4.37 Kelas Pencapaian KPI <i>Stakeholder</i> Pemegang Saham.....	101
Tabel 4.38 Kelas Pencapaian KPI <i>Stakeholder</i> Karyawan.....	104
Tabel 4.39 Kelas Pencapaian KPI <i>Stakeholder</i> Nasabah.....	107
Tabel 4.40 Kelas Pencapaian KPI <i>Stakeholder</i> Pemerintah/Masyarakat.....	110
Tabel 4.41 <i>Scoring OMAX Stakeholder</i> Pemegang Saham.....	112
Tabel 4.42 <i>Scoring OMAX Stakeholder</i> Karyawan.....	113
Tabel 4.43 <i>Scoring OMAX Stakeholder</i> Nasabah.....	114
Tabel 4.44 <i>Scoring OMAX Stakeholder</i> Pemerintah/Masyarakat.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Perancangan Sistem Manajemen Kinerja.....	13
Gambar 2.2 Lima Facet <i>Performance Prism</i>	15
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	28

