

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut telah tercapai. Pengetahuan mengenai kondisi yang terjadi sekarang adalah dasar perusahaan untuk melakukan perbaikan dan melakukan langkah-langkah yang akan diambil pada tahap berikutnya. Penilaian kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha, dikarenakan dengan dilakukannya penilaian kinerja dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi. Penilaian kinerja dapat mendeteksi kelemahan dan kekurangan yang masih terdapat dalam perusahaan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang.<sup>1</sup>

Penilaian kinerja sebuah organisasi atau perusahaan merupakan suatu tahapan penting yang harus dijalankan dalam rangka mengevaluasi performansi perusahaan tersebut. Penilaian kinerja ini bertujuan untuk mengevaluasi perusahaan dan mengetahui aspek-aspek dari perusahaan yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan kinerjanya, dan juga untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.<sup>2</sup>

Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian terhadap kemajuan pekerjaan yang memiliki tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk efisiensi informasi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>3</sup>

Bank SUMUT Syariah adalah salah satu Unit Usaha Syariah (UUS) yang menjadi tujuan masyarakat untuk membuka rekening tabungan syariah. Hadirnya

---

<sup>1</sup> Shieva Hanum. *Analisis Keuangan Daerah. Edisi revisi*. (Jakarta : Salemba Empat, 2010, h.104)

<sup>2</sup> Mulyadi. *Sistem Informasi Akuntansi*. (Jakarta: Salemba Empat, 2016, h.114)

<sup>3</sup> Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, h. 96)

Bank SUMUT Syariah sebagai bank yang menggabungkan antara nilai rohani dan idealisme usaha, dan merupakan solusi baru bagi perbankan di Indonesia. Bank SUMUT Syariah Kantor Pusat Medan berdiri sejak tanggal 04 November 2004.

Pengukuran kinerja yang pada Bank SUMUT Syariah masih menggunakan pengukuran kinerja konvensional yaitu melihat dari perspektif keuangan berupa laporan laba-rugi, aliran kas dan sebagainya. Berikut ini merupakan data mengenai pencapaian laba perusahaan seperti pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1.**

**Tabel Kinerja Laba/Rugi Perusahaan**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Beban</b>	<b>Laba</b>
2017	199.692.115.786	93.042.754.716	106.649.361.070
2018	237.670.598.938	99.356.602.683	138.313.996.255
2019	240.827.666.054	155.147.143.18	85.680.522.866
2020	147.618.570.497	72.529.048.296	75.089.522.201

*Sumber : Bank Sumut Syariah*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 pendapatan perusahaan mengalami peningkatan yang tidak diikuti dengan keuntungan perusahaan mengalami penurunan, begitu juga untuk tahun 2020 keuntungan perusahaan mengalami penurunan, dikarenakan pendapatan perusahaan yang juga ikut mengalami penurunan, hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bank SUMUT Syariah selama 2019 sampai tahun 2020 jauh dari yang diharapkan.

Saat ini sistem pengukuran kinerja di Bank SUMUT Syariah dilakukan hanya dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja tradisional yang umumnya digunakan oleh manajemen tradisional untuk melakukan pengukuran kinerja. Selama ini Bank SUMUT Syariah hanya menekankan pada aspek keuangan sebagai tolak ukur pengukuran kinerja, karena lebih mudah diterapkan. Memang tujuan daripada sebuah perusahaan didirikan adalah untuk menjadi usaha yang dalam proses berjalannya usaha tersebut menghasilkan keuntungan yang diukur dalam nominal uang. Akan tetapi pengukuran kinerja yang hanya menitikberatkan pada aspek keuangan dianggap tidak mampu menginformasikan upaya-upaya apa yang harus diambil di masa depan. Dan juga pengukuran kinerja berdasarkan aspek

keuangan saja dianggap tidak mampu mengukur aset tidak berwujud yang dimiliki perusahaan seperti sumber daya manusia, tingkat kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan kesetiaan pelanggan.

Kriteria dalam memilih model pengukuran kinerja tidak hanya sebatas dari aspek keuangan saja, hal ini karena aspek keuangan dalam pengukuran kinerja belum representatif menggambarkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.<sup>4</sup> Sistem pengukuran finansial memiliki keterbatasan berupa aspek kurang relevan bagi pengelolaan usaha yaitu jika variabel ukuran kinerja konvensional didasarkan sistem akuntansi diberlakukan untuk semua level baik level korporasi, level unit bisnis, level manajemen operasi dan level rantai operasi, pelaporan kinerja berorientasi pada masa lalu (*lagging metrics*), berorientasi jangka pendek (*short-termism*), kurang fleksibel (*inflexible*), tidak memicu perbaikan (*do not foster improvement*) dan rancu pada aspek biaya.<sup>5</sup>

Perubahan pada lingkungan bisnis yang semakin cepat dan persaingan yang semakin kuat, maka perlunya pengukuran kinerja secara menyeluruh baik dari aspek keuangan maupun non keuangan. Model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang populer digunakan secara luas di dunia industri yaitu *Balanced Scorecard*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dan *Performance Prism*.<sup>6</sup>

*Performance Prism* merupakan suatu model yang digunakan untuk pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja organisasi sebagai bangun 3 dimensi (prisma) yang memiliki 5 bidang sisi. Sistem pengukuran kinerja model *Performance Prism* berupaya menyempurnakan model-model sebelumnya diantaranya *Balanced Scorecard*. Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi stakeholder, proses dan kapabilitas

---

<sup>4</sup> Kaplan. Robert S dan David Norton. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari *Balanced Scorecard: Translating Strategi Into Action (1996)*. (Jakarta: Erlangga, 2000, h. 97).

<sup>5</sup> Simbolon, Freddy. *Perbandingan Sistem Pengukuran Kinerja*. (Jakarta: Erlangga, 2015, h.6)

<sup>6</sup> Neely, Andy. *Business Performance Measurement*. (Cambridge University Press, 2009, h. 90)

perusahaan.<sup>7</sup> Pada prinsipnya metode ini dilakukan dari dua arah yaitu mempertimbangkan kepuasan serta kebutuhan dana dari semua stakeholder dan juga melihat kontribusi apa saja yang diberikan oleh stakeholder terhadap perusahaan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pengukuran kinerja dengan model *Performance Prism*. Keberhasilan metode *Performance Prism* dalam meningkatkan kinerja perusahaan berdasarkan penelitian yang dilakukan Neely<sup>8</sup> dari *Cranfield School of Management* pada perusahaan logistik DHL dan Coca Cola. Penelitian lain yang menggunakan metode yang sama yang dilakukan Nur dan Bahrul<sup>9</sup> dengan judul “Usulan Perbaikan Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di CV. Robert Jaya Sejahtera” dimana selama ini perusahaan belum pernah melakukan pengukuran kinerja secara terintegrasi, sehingga dibutuhkan pengukuran kinerja yang memfokuskan kepada seluruh stakeholder yang terkait dengan perusahaan yaitu dengan menggunakan pengukuran kinerja *Performance Prism*.

Penelitian lainnya Indah, Susatyo dan Budiawan<sup>10</sup> dengan judul “Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Performance Prism* (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)” dimana pengukuran kinerja perusahaan hanya didasarkan pada aspek finansial saja, belum memperhatikan ke fokus lainnya yang semestinya perlu diukur. Perusahaan belum berfokus dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan semua stakeholder yang terkait dalam perusahaan. Untuk itu dilakukannya pengukuran kinerja perusahaan dengan metode *performance prism* sebagai langkah penyelesaiannya.

---

<sup>7</sup> Arianto & Pratiwi. Analisa Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* Studi Kasus PT. Petrokimia Gresik. ITS, Jurnal Ilmiah, 2012, h 155

<sup>8</sup> Neely, Andy. *Business Performance Measurement*. (Cambridge University Press, 2009, h.92)

<sup>9</sup> Nur & Bahrul. Usulan Perbaikan Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di CV. Robert Jaya Sejahtera. *Jurnal Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*. (2018) Vol. 17, No.2: 146-151, h 147

<sup>10</sup> Indah, Susatyo dan Budiawan. Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Performance Prism* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang BRI Semarang Brigjen Sudiarto). *Industrial Engineering Online Journal* Vol 7, No 4 (2018), h.6

Pengukuran kinerja model *Performance Prism* merupakan penyempurnaan model-model sebelumnya diantaranya *Balance Scorecard*. Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi stakeholder, proses, dan kapabilitas perusahaan. Sistem pengukuran kinerja *Balance Scorecard* berpedoman jika ukuran kinerja diturunkan dari strategi, sedangkan menurut *Performance Prism* ukuran kinerja dari strategi adalah tidak benar, seharusnya kebutuhan dan keinginan stakeholder yang harus diperhatikan pertama kali.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “**Analisis Kinerja PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya Dengan Menggunakan Metode *Performance Prism*”**.”

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah diperlukan untuk menerangkan masalah-masalah yang mungkin muncul pada objek yang akan diteliti sebelum dibuatkan pembatasan dan perumusan masalahnya. Identifikasi masalah yang ditemukan antara lain:

1. Tahun 2020 terjadinya penurunan atas pendapatan perusahaan
2. Tahun 2019 sampai tahun 2020 terjadinya penurunan atas laba perusahaan
3. Pengukuran kinerja di PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dilakukan hanya dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja tradisional yaitu dilihat dari sisi keuangan.
4. Tren profitabilitas perbankan syariah mengalami fluktuatif, bahkan di kuartal 2 ditahun 2019 mengalami penurunan yang cukup tinggi.

---

<sup>11</sup> Ibid, 2015, h.94

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana kinerja PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dengan menggunakan metode *performance prism*?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### Tujuan

Dari latar belakang dan rumusan masalah, maka dapat dibuat tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dengan menggunakan metode *performance prism*.

#### Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik bagi peneliti. Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat Bagi Peneliti

Memberikan wawasan atau pengetahuan mengenai pengukuran manajemen kinerja dengan menggunakan metode *performance prism* serta memperoleh kesempatan menerapkan pengetahuan teoritis yang didapat selama di perkuliahan dalam berbagai bidang dunia kerja dan di kehidupan sehari-hari.

##### 2. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan usulan atau rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja perusahaan dan untuk dilakukan perbaikan serta untuk menyempurnakan pengukuran kinerja yang telah ada sebelumnya.

##### 3. Manfaat Bagi Akademis

Membantu mahasiswa dalam pembelajaran mengenai pentingnya pengukuran kinerja baik secara individu maupun organisasi sebagai bahan evaluasi dan mencapai tujuan yang diinginkan.