

PENGUKURAN KINERJA BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA

BERDASARKAN *BALANCED SCORECARD*



SKRIPSI

Oleh :

DIAH AYU SETYORINI

NPM: 20060730024

JURUSAN EKONOMI PERBANKAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

NOTA DINAS

Lampiran : 4 eks. Skripsi Yogyakarta, 06 Agustus 2011
Hal : Persetujuan Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Diah Ayu Setyorini
NPM : 20060730024
Judul : "Pengukuran Kinerja BPRS Madina Mandiri Sejahtera Berdasarkan *Balanced Scorecard*"

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi Perbankan Islam (Syariah) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGUKURAN KINERJA BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA

BERDASARKAN *BALANCED SCORECARD*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Diah Ayu Setyorini

NPM : 20060730024

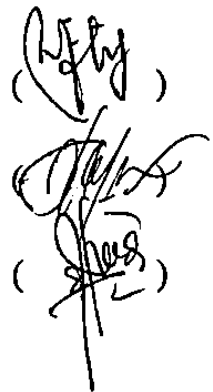
Telah dimunaqasahkan di depan Sidang Munaqasah Jurusan Ekonomi Perbankan Islam (Syariah) pada tanggal 15 Agustus 2011 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasah:

Ketua Sidang : Miftakhul Khasanah, STP., M.Si

Penguji I : Drs. Muhsin Hariyanto, M. Ag.

Penguji II : Lela Hindasah, S.E., M.Si.



Yogyakarta,
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



MOTTO

Tugas kita bukanlah berhasil
Tugas kita adalah untuk mencoba
Kerena didalam mencoba itulah
kita menemukan dan belajar membangun
kesempatan untuk berhasil

-Mario Teguh-

bermimpilah seperti yang kamu inginkan
dan jadilah seperti yang kamu inginkan
karena kehidupan hanya memiliki
satu kehidupan dan satu kesempatan
untuk melakukan hal-hal yang ingin kamu lakukan

*Leave seriuos stories
behind smile brightly for today
with your bright smile
(슈퍼주니어)*

Lembar Persembahan

Syukurku kehadiran Allah SWT
Yang tak putus memberi nikmatNya pada hamba

Untuk Abah Ibu
Yang tak pernah putus berdo'a
Yang selalu mendukung langkah ananda
Cinta dan kasih sayang kalian tak kan tergantikan

Adikku, Pobo si *Full Face*
Yang terus menyemangatiku
Untuk menyelesaikan skripsi ini

Tante-tante cantik ku:
Tante Ha, tante Si, dan (almh. Tante Lilik)
Pembela terhebatku disaat abah memarahiku
Kalian ibu kedua bagi ku

Temend-temen Kos Muslimah

Angel, Nina, Dita, Mbak Lika, Apin

Nimun, Reni, Dinar, Anis, Enchi, Yanti, Febri, Siska

Kalian Temen muda dan temen tua ku

yang selalu ribut kalau sudah bahas K-POP

(tapi pertahankan itu teman, biar selalu ingat sama Oppadeul)

Alfa Djenong, Deby, Pipin, Brid, Khil, Bembi, Ivo

Dan tak ketinggalan teman kecil yang cantik Asya

Teman seperjuangan dari masa kanak-kanak

Bersama kalian tiada hari tanpa tertawa

Teman jalan-jalan yang menyenangkan

Teman-teman Drum Corps UMY

Teman-teman I-Guard

Teman-teman sekolah

Teman-teman kuliah

Semua yang membantu

Yang tak dapat kusebut satu persatu

Percayalah teman kalian tak akan pernah terlupakan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahairabbil'alamin, puji syukur penulis kepada Allah SWT yang tak putus melimpahkan nikmat, memberikan kekuatan dan mengijinkan selesainya skripsi dengan judul "Pengukuran Kinerja BPRS Madina Mandiri Sejahtera berdasarkan *Balanced Scorecard*."

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Muh. Samsudin, S.Ag, M.Ag. selaku dekan Fakultas Agama Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Drs. Mas'udi, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Perbankan Islam yang telah memberikan kesepakatan dan saran dalam melaksanakan penelitian.
3. Lela Hindasah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa membimbing dan mengarahkan sampai selesainya skripsi ini.
4. Pimpinan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan pengambilan data.
5. Semua pihak yang telah membantu selesainya skripsi ini. Semoga amal dan perbuatan kita semua diterima sebagai amalan dimata Allah SWT amin

ABSTRACT

Problems in the research is how to measure the performance of PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera based on balanced scorecard. This research goal is to measure the performance of the company based on balanced scorecard with four perspective, namely: the financial, perspective customer, internal business processes perspective, the perspective of growth and learning.

The measurement of indicators used to measure each perspective varies. Financial perspective using indicators: ROA, ratio of operations, and sales growth. The perspective of the customer using the indicator: customer satisfaction, customer retention, customer acquisition, and customer profitability. Internal business processes perspective using indicators: the process of innovation and process operations. Learning and growth perspective using indicators: employee capabilities and information system capabilities. In addition research is also using the financial reports and data PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera of years 2008-2010

A sample of this research is the customer and employee BPRS Madina Independent Sejahtera. researchers using convenience sampling and purposive sampling. Testing done to 40 clients and the entire amount of the employee that is as many as 12 people.

The results of this research was able to note that performance measurement using balanced scorecard there is a growing and satisfactory results that have been achieved, increasing the financial aspects, namely: ROA, ratio of operations, and sales growth of the bank. From the aspect of non finance also experience satisfactory results, namely: consumer satisfaction, consumer retention, acquisition of the consumer, the profitability of the consumer, employee satisfaction, employee retention. In addition there are also improvements in the process of decline that is the addition of product innovation and employee productivity.

Keywords:

Balanced scorecard: a financial perspective, perspective customer, internal business processes perspective, the perspective of growth and learning

ABSTRAK.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur kinerja PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera berdasarkan *balanced scorecard*. Sedang tujuan penelitian ini mengukur kinerja perusahaan berdasarkan *balanced scorecard* dengan keempat perspektifnya, yaitu: perspektif keuangan, perspektif *customer*, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Indikator pengukuran yang digunakan untuk mengukur tiap perspektifnya berbeda-beda. Perspektif keuangan menggunakan indikator: ROA, rasio operasi, dan *sales growth*. Perspektif *customer* menggunakan indikator: *customer satisfaction*, *customer retention*, *customer akuisisi*, dan *customer profitabilitas*. Perspektif proses bisnis internal menggunakan indikator: proses inovasi dan proses operasi. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan indikator: kapabilitas karyawan dan kapabilitas sistem informasi. Selain itu penelitian ini juga menggunakan laporan keuangan dan data PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari tahun 2008-2010

Sampel penelitian ini adalah nasabah dan karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. peneliti menggunakan teknik *convenience sampling* dan *purposive sampling*. Pengujian dilakukan kepada 40 nasabah dan seluruh jumlah karyawan yaitu sebanyak 12 orang.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pengukuran kinerja menggunakan *balanced scorecard* terdapat peningkatan dan hasil memuaskan yang telah dicapai, meningkatnya aspek keuangan, yaitu: ROA, rasio operasi, dan *sales growth* bank. Dari aspek non keuangan juga mengalami hasil yang memuaskan, yaitu: kepuasan konsumen, retensi konsumen, akuisisi konsumen, profitabilitas konsumen, kepuasan karyawan, retensi karyawan. Selain peningkatan juga terdapat penurunan yaitu pada proses inovasi penambahan produk dan produktivitas karyawan.

Kata kunci:

Balanced scorecard yaitu: perspektif keuangan, perspektif *customer*, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
.DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II. KERANGKA TEORI	9
-------------------------------------	----------

A. Kajian Teori.....	9
-----------------------------	----------

B. Penelitian Terdahulu.....	34
-------------------------------------	-----------

BAB III. METODOLOGI PEMBAHASAN.....	37
A. Subjek dan Obyek Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sample.....	37
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Definisi Operasional Variabel.....	39
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
BAB IV. ANALISIS DATA.....	48
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	48
B. Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>.....	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	: Hubungan Antar Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	27
Gambar 1.2.	: Keseimbangan Sasaran sasaran Strategik	31

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Hasil Rata-rata ROA 2008-2010	52
Table 1.2	Hasil Rata-rata Rasio Operasi 2008-2010	54
Table 1.3	Hasil Rata-rata <i>Sales Growth</i> 2008-2010	55
Tabel 1.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	56
Tabel 1.5	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	57
Tabel 1.6	Hasil Rata-rata <i>Customer Retention</i> 2008-2010	60
Tabel 1.7	Hasil Rata-rata <i>Customer Akuisisi</i> 2008-2010	61
Tabel 1.8	Hasil Rata-rata <i>Customer Profitabilitas</i> 2008-2010	62
Tabel1.9	Hasil Rata-rata Response Tim	

Tabel 1.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan	66
Tabel 1.11	Hasil Uji Reliabilitas Karyawan	67
Tabel 1.12	Hasil Rata-rata Retensi Karyawan 2008-2010	70
Tabel 1.13	Hasil Produktivitas Karyawan 2008-2010	71
Tabel 1.14	Hasil Rata-rata Karyawan Sistem Informasi Manajemen 2008-2010	