

Analisis Kinerja PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dengan Menggunakan Metode *Performance Prism*

Sarah Zalfiana Zein¹, Muhammad Yafiz², Atika³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

Email : sarahzalfiana07@gmail.com¹, muhammadyafiz@uinsu.ac.id², atika@uinsu.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja PT. Bank Sumut KCP Syariah 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 KCP Syariah Karya sudah baik, hal itu dapat dilihat dari Total Index keseluruhan bernilai 6,2331. Di mana menurut ketentuan Target Pencapaian OMAX skor 6-7 disebutkan kinerja yang dihasilkan baik.

Kata kunci: Bank Syariah, Metode *Performance Prism*.

Performance Analysis of PT. Bank Sumut Sharia Karya Sub-Branch Office Using the Performance Prism Method

Abstract

This study aims to determine and analyze the performance of PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya using the performance prism method. The Performance Prism method is a model used for performance measurement that describes organizational performance as a 3-dimensional shape (prism) which has 5 side areas. This model is not only based on strategy but also pays attention to satisfaction, stakeholder contributions, processes and company capabilities. This type of research is quantitative with a descriptive approach. The results showed that the performance of PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya is good, it can be seen from the overall Total Index of 6.2331. Where according to the provisions of the OMAX Achievement Target, a score of 6-7 states that the resulting performance is good.

Keywords: *Islamic Bank, Performance Prism Method.*

PENDAHULUAN

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 (Bahrul, 2018: 146-151). Penilaian kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha, dikarenakan dengan dilakukannya penilaian kinerja dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi (Neely, 2009). Penilaian kinerja dapat mendeteksi kelemahan dan kekurangan yang masih terdapat dalam perusahaan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan di masa mendatang (Agustina & Riana, 2011).

Bank SUMUT Syariah adalah salah satu Unit Usaha Syariah (UUS) yang menjadi tujuan masyarakat untuk membuka rekening tabungan syariah. Hadirnya Bank SUMUT Syariah sebagai bank yang menggabungkan antara nilai rohani dan idealisme usaha, dan merupakan solusi baru bagi perbankan di Indonesia (Wibisono, 2011).

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 (Neely, 2009). Berikut ini merupakan data mengenai pencapaian laba perusahaan seperti pada Tabel 1

Tabel 1. Uraian Tabel Kinerja Laba/Rugi Perusahaan

Tahun	Pendapatan	Beban	Laba
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 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 (Bahrul, 2018: 146-151). Akan tetapi pengukuran kinerja yang hanya menitikberatkan pada aspek keuangan dianggap tidak mampu menginformasikan upaya-upaya apa yang harus diambil di masa depan.

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* (Nurchahyanie, 2008: 44-53).

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 di antaranya *Balanced Scorecard* (Zusan & Pratiwi, 2012). Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi stakeholder, proses dan kapabilitas perusahaan.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Di mana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut mengunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Metode deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah metode wawancara dan penyebaran kuisioner. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu analisis data kuantitatif. Teknik ini digunakan untuk mengetahui bagaimana analisis kinerja PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya dengan menggunakan metode *performance prism* melalui data-data yang penulis dapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen yang mendukung selama penelitian (Ningsih, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja

Untuk mengukur kinerja dengan menggunakan metode *performance prism*, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut: (1) Tahap identifikasi *stakeholder* beserta kebutuhan dan kontribusinya; (2) Tahap identifikasi strategi, proses, kapabilitas, kepuasan dan kontribusi *stakeholder*; (3) Tahap identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI). Tahap ini dilakukan dengan cara *brainstorming* tentang strategi, proses, kapabilitas, kepuasan dan kontribusi *stakeholder* yang telah diidentifikasi sebelumnya. Dari hasil identifikasi sebelumnya. Dari hasil identifikasi diperoleh 38 KPI yang terdiri dari:

Pertama, Stakeholder Pemegang Saham, terdapat 13 KPI, terdiri dari 2 KPI kepuasan, 2 KPI kontribusi, 3 KPI strategi, 3 KPI proses, dan 3 KPI kapabilitas. *Kedua, Stakeholder Karyawan*, terdapat 14 KPI, terdiri dari 2 KPI kepuasan, 2 KPI kontribusi, 4 KPI strategi, 3 KPI proses, dan 3 KPI kapabilitas. *Ketiga, Stakeholder Nasabah*, terdapat 11 KPI, terdiri dari 2 KPI kepuasan, 2 KPI kontribusi, 3 KPI strategi, 2 KPI proses, dan 2 KPI kapabilitas. *Keempat, Stakeholder Pemerintah/ Masyarakat*, terdapat 13 KPI, terdiri dari 3 KPI kepuasan, 2 KPI kontribusi, 3 KPI strategi, 2 KPI proses, dan 3 KPI kapabilitas.

Analisis Pembobotan antar Stakeholder

Hasil perhitungan dalam matriks perbandingan berpasangan tersebut akan didapat bobot setiap *stakeholder* yang terlihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Bobot Perbandingan Berpasangan antar *Stakeholder* Perusahaan.

<i>Stakeholder</i>	Bobot	<i>Consistency Ratio</i>
Pemegang Saham	0,2630	0,0293
Karyawan	0,2316	
Nasabah	0,3203	
Pemerintah/ Masyarakat	0,1851	

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh bobot yang tertinggi yaitu pada *stakeholder* nasabah dengan nilai 0,3203. Dari hasil pembobotan tersebut, diperoleh nilai *consistency ratio* sebesar 0,0293, dimana nilai tersebut $\leq 0,1$ yang berarti bahwa pada perbandingan berpasangan yang telah dilakukan tidak terjadi ketidak-konsistenan. *Stakeholder* nasabah memiliki bobot tertinggi yang mengindikasikan pihak PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya

sangat mementingkan nasabah dalam menjalankan strategi, proses, kapabilitas, kontribusi dan kepuasan nasabah yang ada.

Analisis Nilai Performansi

Perolehan nilai performansi PT. Bank Sumut KCP Syariah Karya yang diukur dengan menggunakan metode *performance prism* dari skala 10 sebesar 6,2331. Jadi, dapat dikatakan kondisi kinerja perusahaan perbankan ini sudah baik, namun ada beberapa yang belum begitu maksimal sesuai target dan harus ditingkatkan.

Tabel 2. Identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) Strategi, Proses, Kapabilitas, Kepuasan dan Kontribusi *Stakeholder*

<i>Stakeholder Satisfaction</i>		
No	<i>Stakeholder</i>	Indikator
1	Pemegang Saham	ROA
		ROE
2	Karyawan	Jaminan asuransi kesehatan
		Tingkat kesejahteraan tenaga kerja
3	Nasabah	Tingkat kepuasan nasabah
		Jumlah keluhan nasabah
4	Pemerintah/Masyarakat	Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah
		Tingkat penciptaan lapangan pekerjaan
		Jumlah kegiatan sosial yang dilakukan perusahaan
<i>Stakeholder Contribution</i>		
No	<i>Stakeholder</i>	Indikator
1	Pemegang Saham	Ide/ saran pemegang saham yang diimplementasikan
		Tingkat pertambahan investasi
2	Karyawan	Tingkat kedisiplinan karyawan
		Rasio loyalitas karyawan
3	Nasabah	Jumlah nasabah yang memakai jasa perusahaan
		Kritik dan saran dari nasabah
4	Pemerintah/Masyarakat	Ide/ saran dari pemerintah
		Jumlah masyarakat yang mengikuti

sosialisasi untuk program UMKM		
<i>Stakeholder Strategy</i>		
No	Stakeholder	Indikator
		Tingkat kepatuhan dan kesehatan perusahaan
1	Pemegang Saham	Peningkatan keuntungan perusahaan
		Tercapainya Praktek <i>Good Corporate Governance</i>
		Tingkat produktivitas karyawan ketika menghadapi pekerjaan
2	Karyawan	Tingkat kesejahteraan tenaga kerja
		Kebijakan promosi bagi karyawan
		Tingkat pertumbuhan kualitas SDM perusahaan
		Peningkatan penerapan layanan sesuai Budaya kerja Perusahaan
3	Nasabah	Peningkatan kepuasan nasabah
		Peningkatan kecepatan pelayanan teller kepada nasabah
		Tingkat pengembangan fasilitas dan layanan unggulan bagi nasabah
		Peningkatan jumlah penghargaan yang diterima Bank dari pemerintah
4	Pemerintah/Masyarakat	Meningkatkan kerjasama yang baik dengan akademisi
		Tingkat aktivitas sosial melalui program CSR

<i>Stakeholder Process</i>		
No	Stakeholder	Indikator
1	Pemegang Saham	Pemecatan karyawan yang tidak sesuai aturan
		Peningkatan kualitas pelayanan
		Peningkatan pengawasan secara dual control

2	Karyawan	Penilaian kinerja dalam satu tahun
		Pemberian promosi berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri
		Perencanaan training atau pelatihan di bidang usaha perbankan
3	Nasabah	Monitoring terhadap nasabah
		Kemudahan pemakaian fasilitas dan layanan yang ada
4	Pemerintah/Masyarakat	Pelaporan aktivitas ketenagakerjaan
		Jumlah peserta magang yang diterima magang PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya
Stakeholder Capability		
No	Stakeholder	Indikator
1	Pemegang Saham	Peraturan kinerja perusahaan yang jelas dan ditaati seluruh karyawan
		Adanya jumlah nasabah baru
		Pengoptimalan upaya pemberian pemahaman dan kesadaran pentingnya integritas dan tanggung jawab pekerja PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya
2	Karyawan	Prosentase kenaikan anggaran bagi karyawan berprestasi
		Anggaran pensiun yang disediakan
		Jumlah training yang diikuti karyawan dalam bidang usaha perbankan
3	Nasabah	Rasio keluhan nasabah terlayani
		Efektivitas online service
		Adanya rencana program perekrutan dengan realisasinya
4	Pemerintah/Masyarakat	Adanya staf ahli penanganan terkait peserta magang
		Donasi sosial dan sponsorsip yang diberikan untuk kegiatan masyarakat

Tabel 3. *Scoring OMAX Stakeholder Pemegang Saham*

KPI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<i>1Performance</i>	2,00	16,67	1	11,20	2	19,83	2	1	100	1	5	283	1
10	2,50	20	2	16	1	22	1,142	3	100	1	5	350	1
9	2,408	19,215	1,858	15,858	1,142	21,715	1,284	2,858	100	1	5	342,858	1
8	2,316	18,43	1,716	15,716	1,284	21,43	1,426	2,716	100	1	5	335,716	1
7	2,224	17,645	1,574	15,574	1,426	21,145	1,568	2,574	100	1	5	328,574	1
6	2,132	16,86	1,432	15,432	1,568	20,86	1,71	2,432	100	1	5	321,432	1
5	2,04	16,075	1,29	15,29	1,71	20,575	1,852	2,29	100	1	5	314,29	1
4	1,948	15,29	1,148	15,148	1,852	20,29	1,994	2,148	100	1	5	307,148	1
3	1,85	14,5	1	15	2	20	2	2	100	1	5	300	1
2	1,734	14	0,667	13,34	2,142	19	2,333	1,334	96,667	0,667	3,334	266,667	0,667
1	1,618	13,5	0,334	11,68	1,284	18	2,666	0,668	93,334	0,334	1,668	233,334	0,334
0	1,50	13	0	10	3	17	3	0	90	0	0	200	0
Level (Score)	5	6	3	1	3	3	3	2	10	10	10	3	10
Bobot (Weight)	0,0430	0,0118	0,0204	0,0204	0,0152	0,0166	0,0093	0,0335	0,0138	0,0283	0,0200	0,0160	0,0148
Value	0,2150	0,0708	0,0612	0,0204	0,0456	0,0498	0,0279	0,0670	0,1380	0,2830	0,2000	0,0480	0,1480

Tabel 4. *Scoring OMAX Stakeholder Nasabah*

KPI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<i>Performance</i>	88	3	85	357	4	100	97	3	88	100	90
10	100	3	100	360	4	100	100	3	100	100	100
9	100	3,285	100	358,572	3,858	100	98,572	2,858	100	100	100
8	100	3,57	100	357,144	3,716	100	97,144	2,716	100	100	100
7	100	3,855	100	355,716	3,574	100	95,716	2,574	100	100	100
6	100	4,14	100	354,288	3,432	100	94,288	2,432	100	100	100
5	100	4,425	100	352,86	3,29	100	92,86	2,29	100	100	100
4	100	4,71	100	351,432	3,148	100	91,432	2,148	100	100	100
3	100	5	100	350	3	100	90	2	100	100	100
2	93,334	5,333	9,6670	316,667	2,334	93,334	83,334	1,334	90	91,667	93,334
1	86,668	5,666	83,333	283,333	1,668	86,668	76,668	0,668	80	83,334	86,668
0	80	6	75	250	1	80	70	0	70	75	80
Level (Score)	1	10	1	8	10	10	8	10	2	10	2
Bobot (Weight)	0,0340	0,0098	0,0399	0,0342	0,0102	0,0274	0,0208	0,0233	0,0350	0,0314	0,0544
Value	0,0340	0,098	0,0399	0,2736	0,1020	0,2740	0,1664	0,2330	0,0700	0,3140	0,1088

Dari *value scoring OMAX* tiap *stakeholder* didapatkan nilai indeks total kinerja sebesar 6,2331 melalui *Traffic Light System* maka dapat dilihat secara keseluruhan bahwa kinerja perusahaan dalam kategori baik, perusahaan telah memiliki keahlian yang dibutuhkan dalam melaksanakan kinerja sehingga dapat bekerja dengan efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis dengan judul penelitian Analisis Kinerja PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa hasil perancangan pengukuran kinerja pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya dengan *Performance Prism* berupa 49 KPI meliputi 13 KPI pada perspektif Pemegang Saham, 13 KPI pada perspektif Karyawan, 11 KPI pada perspektif Nasabah, 12 KPI pada perspektif Pemerintah/Masyarakat. Dari hasil analisa pengukuran kinerja dengan metode *performance prism*, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya telah mencapai performa yang baik dengan total indeks sebesar 6,2331 yang mana menunjukkan perusahaan telah mencapai target realistis dan diharapkan dapat tetap dipertahankan dan memiliki inisiatif untuk meningkatkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F., & Riana, N. A. (2011). Analisis Produktivitas dengan Metode Objective Matrix (OMAX) di PT. X. *Jurnal Teknik dan Manajemen Industri*, 6(2), 150–158. <https://journal.trunojoyo.ac.id/jtmi/article/view/32>.
- Bahrul, U. (2018). 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*, 17(2), 146–151. <https://jurnal.uns.ac.id/performa/article/view/28498>.
- Neely, A. (2009). *Business Performance Measurement*. London: Cambridge University Press.
- Ningsih, H. T. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: Perdana Publishing.
- Nurchahyanie, Y. D. (2008). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja dengan Metode Integrated Performance Measurement System (IPMS) (Studi Kasus: Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya). *WAHANA*, 1(1), 44–53. <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/waktu/article/view/899>.
- Wibisono, D. (2011). *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Zusan, A. E., & Pratiwi, S. G. (2012). Analisa Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Performance Prism Studi Kasus PT. Petrokimia Gresik. *ITS*, 1(1).