

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Meningkatnya intensitas persaingan dalam industri perbankan syariah di Indonesia menuntut setiap bank syariah untuk terus meningkatkan kinerja secara berkelanjutan agar dapat bersaing di pasar yang semakin ketat. Peningkatan kinerja ini mencakup berbagai aspek, mulai dari keuangan, operasional, hingga pelayanan kepada pelanggan. Melalui inovasi dan efisiensi proses bisnis, bank syariah diharapkan dapat memperkuat daya saing sekaligus memberikan kontribusi dalam mendorong inklusi keuangan berbasis syariah di Indonesia. Upaya ini juga diperlukan untuk menjaga keberlanjutan bisnis serta memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan seperti nasabah, investor, dan regulator.

Pengukuran kinerja merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan perusahaan dan menjadi dasar evaluasi serta pengambilan keputusan oleh berbagai pihak, terutama investor dan kreditor (Sandra, 2018). Pengukuran kinerja tradisional selama ini lebih fokus pada aspek keuangan, dengan asumsi bahwa indikator keuangan, seperti tingkat profitabilitas, mencerminkan perkembangan aktivitas bisnis perusahaan (Wardana & Nurita, 2022). Meskipun indikator keuangan memberikan informasi penting, namun hal tersebut hanya mencerminkan hasil dari kegiatan masa lalu dan tidak selalu mencerminkan daya saing atau prospek jangka panjang perusahaan (Thompson et al., 2021, sebagaimana dikutip dalam Husniyah et al., 2023). Ketergantungan yang berlebihan terhadap indikator keuangan juga berisiko menyesatkan dalam pengambilan keputusan strategis (Sandra, 2018).

Keterbatasan pendekatan tradisional tersebut mendorong perlunya sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif agar perusahaan dapat bertahan dan unggul dalam persaingan. Sayangnya, di Indonesia evaluasi kinerja perusahaan masih cenderung bersifat konvensional dan belum memperhitungkan secara holistik perspektif non-keuangan seperti pelanggan, proses internal, dan pembelajaran organisasi (Ariesta, 2019). Misalnya, perspektif pelanggan merupakan elemen penting yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memahami, mempertahankan, dan menarik konsumen sebagai penggerak utama aktivitas bisnis.

Sebagai solusi, pengukuran kinerja strategis untuk memprediksi prospek bisnis perusahaan lebih dapat diandalkan karena menunjukkan keunggulan kompetitif dan daya saing perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya. *balanced scorecard* menjadi salah satu pendekatan yang paling populer dalam mengukur kinerja strategis dan keuangan karena menggunakan empat perspektif dalam pengukuran kinerja, diantaranya keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan

pertumbuhan. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada hasil finansial, tetapi juga memberikan gambaran menyeluruh terhadap keberhasilan perusahaan secara berkelanjutan (Thompson et al., 2021, sebagaimana dikutip dalam Husniyah et al., 2023). *Balanced scorecard* adalah alat manajemen kinerja yang memungkinkan organisasi menerjemahkan visi dan strategi perusahaan ke dalam implementasi (Zorek, 2020).

Salah satu bank yang menarik perhatian publik Indonesia dalam sektor perbankan syariah adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). BSI merupakan hasil penggabungan atau merger dari tiga bank Syariah milik pemerintah yang resmi dilaksanakan pada 1 Februari 2021 yaitu PT. Bank Mandiri Syariah (BSM), PT. BRI Syariah (BRIS), dan PT. BNI Syariah (BNIS) (Alhusain, 2021). Penggabungan ini merupakan strategi pemerintah untuk memperluas pangsa pasar perbankan Syariah agar mampu bersaing ditingkat global, juga untuk memperbanyak jasa keuangan syariah yang bisa diakses oleh masyarakat Indonesia (Nawawi et al., 2023).

Tabel 1.1 Perhitungan Rasio Keuangan PT Bank Syariah Indonesia Tbk

Tahun	ROA	BOPO	FDR
2021	1,61 %	80,46 %	73,39 %
2022	1,98 %	75,88 %	79,37 %
2023	2,35 %	71,27 %	81,73 %
2024	2,49 %	69,93 %	84,97 %
Rata-rata	2,11 %	74,39 %	79,87 %

Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Syariah Indonesia Tbk 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 yang memuat perhitungan rasio keuangan PT Bank Syariah Indonesia Tbk selama periode 2021 – 2024, terlihat tren peningkatan kinerja keuangan perusahaan. *Return on Assets* (ROA) mengalami kenaikan dari tahun 2021 hingga 2024, yang menunjukkan adanya peningkatan profitabilitas bank. Namun, profitabilitas tersebut masih berada di bawah rata-rata industri perbankan yang umumnya berada pada kisaran 2,5-3%. Efisiensi operasional yang diukur melalui rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) menunjukkan perbaikan dari 80,46% pada tahun 2021 menjadi 69,93% pada tahun 2024, mencerminkan efisiensi operasional yang meningkat. Meski demikian, nilai BOPO yang masih di atas 70% tergolong tinggi, sehingga efisiensi tetap perlu ditingkatkan. Sementara itu, rasio pembiayaan terhadap dana pihak ketiga (*Financing to Deposit Ratio*/FDR) juga meningkat dari 73,39% pada tahun 2021 menjadi 84,97% pada tahun 2024, kenaikan ini menunjukkan aktivitas penyaluran pembiayaan yang lebih agresif. Namun, tingginya FDR juga berisiko menurunkan cadangan likuiditas, sehingga perlu dijaga agar tetap seimbang. Data ini menunjukkan bahwa

meskipun kinerja keuangan mengalami peningkatan dari sisi profitabilitas, efisiensi, dan penyaluran pembiayaan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk mencapai standar ideal industri perbankan, khususnya terkait efisiensi operasional dan pengelolaan risiko likuiditas.

Bank Syariah Indonesia menunjukkan tren positif dalam aspek keuangan, tetapi pengukuran kinerja yang dilakukan masih berfokus pada indikator-indikator keuangan semata. Laporan kinerja perusahaan umumnya hanya mencantumkan rasio keuangan seperti ROA, BOPO, dan FDR tanpa menyentuh indikator pelanggan, proses internal, atau pembelajaran. Pendekatan ini bertentangan dengan konsep *balanced scorecard* yang menekankan evaluasi dari berbagai perspektif non-keuangan seperti kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan organisasi. Ketidakhadiran informasi terkait aspek-aspek tersebut dalam laporan kinerja BSI menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik pengukuran kinerja yang dilakukan dan pendekatan strategis yang seharusnya digunakan dalam persaingan industri yang semakin kompleks. Dengan kata lain, teori menyarankan evaluasi menyeluruh, namun praktiknya belum mencerminkan hal tersebut secara optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka secara keseluruhan, dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* untuk melihat berbagai aspek operasional, keuangan, pelanggan, pembelajaran, dan pertumbuhan strategis yang ada pada tingkat cabang. Analisis ini bertujuan untuk memahami bagaimana kontribusi masing-masing perspektif tersebut mendukung pencapaian tujuan serta hasil perusahaan di tingkat korporasi secara umum.

Menurut penelitian Ariesta (2019) menunjukkan bahwa pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard* memberikan hasil yang baik. Berdasarkan sepuluh penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *balanced scorecard* adalah alat pengukur kinerja yang menyeluruh dan dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk menilai kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai evaluasi kinerja perusahaan melalui pengukuran dengan *balanced scorecard*. Diharapkan temuan ini dapat berfungsi sebagai landasan yang signifikan dalam proses penilaian dan pengambilan keputusan terkait kinerja perusahaan. Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan kajian lebih mendalam mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan pendekatan *balanced scorecard*, sebagaimana dituangkan dalam judul penelitian ini, yaitu “Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* dalam Mengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Bank Syariah Indonesia Kcp Bogor Merdeka Periode 2021-2024)”.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, pengukuran kinerja perusahaan seharusnya mencakup empat perspektif *balanced scorecard*: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Namun, PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka masih berfokus pada aspek keuangan, padahal aspek non-keuangan juga penting untuk menggambarkan kinerja secara menyeluruh dan mendukung prospek jangka panjang perusahaan.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan dengan menggunakan metode *balanced scorecard* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka Periode 2021 - 2024?
2. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif pelanggan dengan menggunakan metode *balanced scorecard* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka Periode 2021 - 2024?
3. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif proses bisnis internal dengan menggunakan metode *balanced scorecard* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka Periode 2021 - 2024?
4. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan menggunakan metode *balanced scorecard* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka Periode 2021 - 2024?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka dengan empat Perspektif *balanced scorecard* yang akan digunakan sebagai bahan kajian dan pendukung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat menambah wawasan penulis serta memperoleh data dan informasi yang diperlukan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan dengan metode *balanced scorecard* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka.
2. Menganalisis kinerja perusahaan dalam perspektif pelanggan dengan metode *balanced scorecard* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka.
3. Menganalisis kinerja perusahaan dalam perspektif proses bisnis internal dengan metode *balanced scorecard* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka.
4. Menganalisis kinerja perusahaan dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan metode *balanced scorecard* PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Diharapkan agar dapat membantu dalam mengidentifikasi dan mengantisipasi masalah yang ada pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajerial baik oleh pihak internal maupun pihak eksternal terkait.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi, khususnya pada konsentrasi akuntansi manajemen. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kinerja perusahaan dengan pendekatan yang serupa. Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai penerapan *balanced scorecard* dalam konteks perusahaan perbankan syariah."