

ANALISIS PENILAIAN KINERJA KEUANGAN DAN NON KEUANGAN PT. BPR DHARMAWARGA UTAMA

I Made Wisnawa Arimbawa¹
I G.A.M Asri Dwija Putri²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail:wisnutowisnawa@yahoo.co.id

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja PT. BPR Dharmawarga Utama dari segi perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal dan pembelajaran pertumbuhan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, hasil penilaian kinerja keuangan dan non-keuangan PT. BPR Dharmawarga Utama menunjukkan keadaan sehat ditinjau dari perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal dan pembelajaran pertumbuhan.

Katakunci: *kinerja, keuangan, non-keuangan*

ABSTRACT

This study aims to find out financial performance of PT. BPR Dharmawarga Utama viewed from perspective financial, customer, intern business, and teaching-learning of growth. This study is descriptive. Based on analysis have been conducted, the result shows both non-financial financial performance of PT. BPR Dharmawarga Utama shows good condition viewed from perspective financial, customer, intern business, and teaching-learning of growth.

Keywords: *performance, financial, non-financial*

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian saat ini yang pesat, menuntut semua perusahaan untuk bersaing dalam meraih kesempatan guna memajukan dan melangsungkan kehidupan perusahaan atau organisasi yang bersangkutan. Agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya, perusahaan hendaknya terlebih dahulu harus mengetahui kinerja perusahaan secara menyeluruh. Menurut Wibowo (2006), pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang serta menegakkan perilaku yang semestinya diinginkan.

Selama ini, kinerja suatu perusahaan diukur dengan menggunakan pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitik beratkan pada sektor keuangan semata karena ukuran keuangan mudah dilakukannya pengukurannya (Nany, 2008). Diterapkannya pengukuran kinerja yang seperti itu, menyebabkan perusahaan hanya berorientasi pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Rasio-rasio keuangan yang umum digunakan oleh perusahaan untuk menilai kinerja keuangannya yakni rasio kecukupan modal (CAR), *loan to deposit ratio* (LDR), *ratio return on risked assets* (RORA), *net profit margin* (NPM), *return on assets* (ROA), dan sebagainya yang biasa disebut dengan istilah analisis CAMEL (*Capital, Assets, Management, Earning, and Liquidity*). Analisis CAMEL ini tidak bisa mengukur secara langsung tingkat efisiensi suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya, maka dari itu diperlukan metode yang lain agar kinerja bisa lebih baik.

Metode yang bisa digunakan dalam melakukan penilaian perusahaan ini adalah dengan menggunakan metode *balanced scorecard* yang terdiri dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan (*financial perspective*), perspektif pelanggan (*customer perspective*), perspektif proses bisnis internal (*internal bisnis process perspective*), dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*). *Balanced scorecard* memberikan kerangka pemikiran untuk menjaga strategi dalam segi operasionalnya. Sharma (2009), menyatakan bahwa dampak dari strategi yang tepat akan secara otomatis tercermin dalam hasilnya.

Balanced scorecard dapat diterapkan pada perusahaan manufaktur, dagang, jasa dan organisasi sektor publik. Salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa adalah bank. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu. Kegiatan BPR dalam hal ini hanya meliputi kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana saja. Hal yang dilarang untuk dilakukan oleh BPR adalah menyimpan dana dalam bentuk giro dan mengikuti kegiatan kliring serta transaksi valuta asing serta kegiatannya hanya mencakup daerah tertentu (Kasmir, 2009).

Selama ini PT BPR Dharmawarga Utama hanya melakukan penilaian kinerja dari perspektif keuangan saja yang di mana rasio-rasio keuangan yang digunakan tersebut hanya untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam hal finansial saja. Sementara dari segi non finansial seperti penilaian kinerja pelanggan, penilaian kinerja proses bisnis internal, dan penilaian kinerja pembelajaran dan pertumbuhan belum pernah dilakukan. Apabila segi non finansial tersebut dilaksanakan, maka diharapkan secara otomatis dari segi finansial juga tercapai dengan baik.

Studi ini tujuannya untuk mengetahui kinerja PT BPR Dharmawarga Utama ditinjau dari perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan.

Penilaian kinerja perspektif keuangan

Perspektif keuangan sangat berguna untuk memberikan gambaran bagi kebijaksanaan ekonomi yang telah dilakukan. Pemilihan rasio-rasio yang tepat

akan memberi dampak positif bagi manajemen. Menurut Kasmir (2009:127), jenis rasio keuangan terdiri dari beberapa rasio sebagai berikut:

- 1) Rasio likuiditas merupakan rasio yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek.
- 2) Rasio solvabilitas merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana aktiva perusahaan dibiayai dengan utang.
- 3) Rasio rentabilitas merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi usaha dan profitabilitas yang dicapai oleh bank.

Penilaian kinerja perspektif pelanggan

Kinerja perspektif pelanggan merupakan salah satu perspektif dalam *balanced scorecard* yang akan menjelaskan usaha kinerja dari perusahaan menjalankan hubungan dengan pelanggan dalam hal ini nasabahnya. Rasio yang digunakan adalah retensi pelanggan, yaitu mengukur kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya dan menggunakan proksi Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

Penilaian kinerja perspektif proses bisnis internal

Penilaian kinerja perspektif proses bisnis internal dilakukan terhadap waktu proses. Hal ini dilakukan untuk menilai keefisienan waktu pelaksanaan transaksi debitur, karena debitur sangat mengharapkan waktu penyelesaian transaksi yang singkat. Transaksi yang dilakukan adalah transaksi permohonan kredit dan transaksi bagian dana.

Penilaian kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Karyawan yang puas akan mampu memberikan kontribusi untuk meningkatkan produktivitas, daya tanggap, mutu, dan pelayanan kepada para pelanggan. Kepuasan karyawan adalah tingkat perasaan karyawan terhadap situasi dan kondisi yang dihadapi setelah membandingkan antara situasi dan kondisi kerja nyata dengan situasi dan kondisi yang diharapkan. Rasio yang digunakan menurut Kaplan dan Norton (2000:111) adalah tingkat produktivitas karyawan, retensi karyawan, dan indeks kepuasan karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang di mana data primer dalam penelitian ini adalah jawaban atas kuisisioner yang diberikan pada responden, yaitu pelanggan dan karyawan PT BPR Dharmawarga Utama. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah metode sampling acak berstrata proporsional sehingga diperoleh 97 sampel. Kinerja perspektif keuangan diukur dengan rasio likuiditas (*loan to deposit ratio*), rentabilitas (*return on asset, net profit margin, dan BOPO*), dan solvabilitas (*debt to total asset ratio* dan *debt to equity ratio*). Kinerja perspektif pelanggan dinilai dengan retensi pelanggan dan indeks kepuasan pelanggan. Kinerja perspektif proses bisnis internal diukur dengan waktu realisasi kredit dan waktu realisasi dana. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dinilai dengan tingkat produktivitas karyawan, tingkat retensi karyawan dan indeks kepuasan karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis rasio di atas menyatakan bahwa LDR PT. BPR Dharmawarga Utama mengalami naik turun dari tahun 2007 sampai tahun 2011, di mana pada tahun 2007 sebesar 86,74%, tahun 2008 sebesar 92,52%, tahun 2009 sebesar 90,54%, tahun 2010 sebesar 85,52%, dan pada tahun 2011 sebesar 89,51%. Berdasarkan penilaian tingkat kesehatan dari Bank Indonesia menyatakan bahwa LDR yang sehat adalah di bawah atau sama dengan 94,75%.

Maka dari itu, kinerja keuangan PT. BPR Dharmawarga Utama berdasarkan tolak ukur ini memiliki kriteria sehat yang artinya bahwa bank mampu menjalankan usahanya dengan efisien.

Hasil analisis rasio ROA PT. BPR Dharmawarga Utama mengalami naik turun dari tahun 2007 sampai tahun 2011, di mana pada tahun 2007 sebesar 4,18%, tahun 2008 sebesar 5,50%, tahun 2009 sebesar 2,76%, tahun 2010 sebesar 5,46%, dan di tahun 2011 sebesar 5,36%. Berdasarkan penilaian tingkat kesehatan dari Bank Indonesia menyatakan bahwa ROA yang sehat adalah di atas atau sama dengan 1,215%.

Maka dari itu, kinerja keuangan PT. BPR Dharmawarga Utama berdasarkan tolak ukur ini memiliki kriteria sehat yang artinya perusahaan mampu menggunakan dengan cermat *asset* yang dimilikinya untuk operasional bank.

Hasil analisis rasio mengenai perhitungan BOPO diperoleh 72,15% di tahun 2007, 69,73% di tahun 2008, 79,54% di tahun 2009, 59,59% di tahun 2010, dan 58,36% di tahun 2011. Selain itu, perhitungan ini dapat di artikan

bahwa BOPO sebesar 72,15% pada tahun 2007 menunjukkan bahwa untuk memperoleh pendapatan sebesar Rp 100,00 perusahaan mengeluarkan biaya sebesar Rp 72,15. BOPO sebesar 69,73% pada tahun 2008 menunjukkan bahwa untuk memperoleh pendapatan sebesar Rp 100,00 perusahaan mengeluarkan biaya sebesar Rp 69,73. Tahun 2009 dengan BOPO sebesar 79,54% menunjukkan bahwa untuk memperoleh pendapatan sebesar Rp 100,00 perusahaan mengeluarkan biaya sebesar Rp 79,54, dan begitu juga untuk di periode 2010 dan 2011.

Berdasarkan kriteria dari Bank Indonesia bahwa BOPO yang baik adalah di bawah atau sama dengan 93,52%, maka kinerja keuangan PT. BPR Dharmawarga Utama berdasarkan tolok ukur ini memiliki kinerja yang sehat, artinya bahwa perusahaan mampu menjalankan usahanya dengan efisien.

Perhitungan pada nilai NPM PT. BPR Dharmawarga Utama yang mengalami naik turun dari tahun 2007 sampai 2011, di mana pada tahun 2007 nilai NPM sebesar 22,41%, tahun 2008 sebesar 24,40%, tahun 2009 sebesar 21,64%, tahun 2010 sebesar 38,07%, dan di tahun 2011 nilai NPM sebesar 37,78%. Pencapaian NPM di tahun 2007 yang sebesar 22,41% memiliki arti bahwa setiap pendapatan operasional sebesar Rp 100,00 sudah tersedia laba bersih sebesar Rp 22,41. NPM untuk di tahun 2008 yang sebesar 24,40% memiliki arti bahwa setiap pendapatan operasional sebesar Rp 100,00 sudah tersedia laba bersih sebesar Rp 24,40. Tahun 2009 yang memiliki nilai NPM sebesar 21,64% memiliki arti bahwa setiap pendapatan operasional sebesar Rp 100,00 sudah tersedia laba bersih sebesar Rp 21,64, begitu pula untuk yang di

tahun 2010 dan 2011 memiliki arti yang sama sesuai dengan nilai NPM yang diperoleh.

Berdasarkan target yang ditetapkan oleh PT. BPR Dharmawarga Utama yakni lebih besar atau sama dengan 20%, maka kinerja keuangan perusahaan dengan menggunakan tolok ukur NPM memiliki kinerja yang sehat karena mampu mencapai target bahkan melampaui target NPM yang ditetapkan.

Hasil analisis rasio *debt to total asset ratio* PT. BPR Dharmawarga Utama mengalami naik turun dari tahun 2007 sampai 2011. *Debt to total asset ratio* pada tahun 2007 sebesar 78,55%, tahun 2008 sebesar 80,51%, tahun 2009 sebesar 85,21%, tahun 2010 sebesar 77,40%, dan untuk di tahun 2011 sebesar 78,69%. Hasil analisis yang diperoleh, sudah masuk kriteria sehat dikarenakan hasil dari *debt to total asset ratio* di bawah atau sama dengan 90 %. Hal itu juga dapat diartikan bahwa semakin kecil *debt to total asset ratio* yang diperoleh maka semakin kecil hutang yang dijamin dengan *asset* perusahaan sebesar Rp 1,00.

Hasil analisis rasio *debt to equity ratio* PT. BPR Dharmawarga Utama dari tahun 2007 sampai 2011 mengalami naik turun, di mana pada tahun 2007 sebesar 369,21%, tahun 2008 sebesar 413,18%, tahun 2009 sebesar 575,93%, tahun 2010 sebesar 342,54%, dan untuk di tahun 2011 sebesar 369,21%. Sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh PT. BPR Dharmawarga Utama yakni lebih kecil atau sama dengan 590% maka hasil *debt to equity ratio* semua masuk kriteria sehat sehingga semakin kecil hutang yang dijamin dengan modal sebesar Rp 1,00.

Hasil analisis rasio tingkat retensi pelanggan PT. BPR Dharmawarga Utama adalah sebagai berikut:

- a) jumlah pertumbuhan pelanggan tahun 2006-2007 mengalami pertumbuhan sebesar 2,45% dengan jumlah pelanggan sebanyak 2.803 orang.
- b) jumlah pertumbuhan pelanggan tahun 2007-2008 mengalami penurunan sebesar 0,25%. Pada periode ini tingkat pertumbuhan pelanggan cenderung mengalami penurunan dari tahun sebelumnya namun jumlah pelanggan mengalami peningkatan menjadi 2.810 orang.
- c) jumlah pertumbuhan pelanggan tahun 2008-2009 mengalami pertumbuhan sebesar 3,17%. Pada periode ini tingkat pertumbuhan pelanggan cenderung mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan jumlah pelanggan juga meningkat menjadi 2.899 orang.
- d) jumlah pertumbuhan pelanggan tahun 2009-2010 mengalami penurunan sebesar 0,80%. Pada periode ini tingkat pertumbuhan pelanggan cenderung mengalami penurunan dari tahun sebelumnya namun jumlah pelanggan mengalami peningkatan menjadi 2.922 orang.
- e) jumlah pertumbuhan pelanggan tahun 2010-2011 mengalami peningkatan sebesar 1,03%. Pada periode ini tingkat pertumbuhan pelanggan cenderung mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan jumlah pelanggan juga meningkat menjadi 2.952 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan data indeks kepuasan pelanggan, kelima dimensi yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati memperoleh hasil puas. Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) rata-rata untuk

kepuasan pelanggan adalah sebesar -0,24 yang berada pada interval $-0,32 \leq IKP \leq -0,16$ yang berarti bahwa para pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. BPR Dharmawarga Utama dan kinerja dari perspektif pelanggan untuk PT. BPR Dharmawarga Utama ini adalah baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data waktu realisasi kredit adalah 0,95. Sesuai dengan asumsi kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

- 1) tidak efisien (kurang baik) nilai SCE adalah 0 – 0,79
- 2) efisien (baik) nilai SCE adalah 0,80 - 1

Jadi, sesuai dengan asumsi kriteria tersebut menyatakan bahwa transaksi permohonan kredit bisa berjalan efisien atau penilaian kinerja PT. BPR Dharmawarga Utama dari perspektif proses bisnis internal yang dinilai dari efisiensi waktu realisasi kredit adalah baik sepanjang semua asumsi yang disyaratkan terpenuhi.

Berdasarkan hasil pengolahan data waktu realisasi dana adalah 0,92. Sesuai dengan asumsi kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

- 1) tidak efisien (kurang baik) nilai SCE adalah 0 – 0,79
- 2) efisien (baik) nilai SCE adalah 0,80 - 1

Jadi, secara keseluruhan SCE dari aktivitas transaksi yang dilakukan bagian dana diantaranya transaksi penyetoran tabungan untuk nasabah lama, transaksi penyetoran tabungan untuk nasabah baru, dan transaksi penarikan tabungan pada PT. BPR Dharmawarga Utama rata-rata sebesar 0,92 yang berarti bahwa proses transaksi bagian dana ini telah efisien (baik).

Hasil analisis tingkat produktivitas karyawan PT. BPR Dharmawarga

Utama adalah sebagai berikut:

- a) Tahun 2007 setiap karyawan PT. BPR Dharmawarga Utama mampu menghasilkan pendapatan sebesar Rp 14.094.222,00
- b) Tahun 2008 setiap karyawan PT. BPR Dharmawarga Utama mampu menghasilkan pendapatan sebesar Rp 22.329.055,00
- c) Tahun 2009 setiap karyawan PT. BPR Dharmawarga Utama mampu menghasilkan pendapatan sebesar Rp 17.465.444,00
- d) Tahun 2010 setiap karyawan PT. BPR Dharmawarga Utama mampu menghasilkan pendapatan sebesar Rp 41.894.222,00
- e) Tahun 2011 setiap karyawan PT. BPR Dharmawarga Utama mampu menghasilkan pendapatan sebesar Rp 42.320.631,00

Jadi, kinerja PT. BPR Dharmawarga Utama dinilai dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang diukur dengan tingkat produktivitas karyawan secara keseluruhan mengalami peningkatan walaupun di tahun 2009 sempat mengalami penurunan dalam menghasilkan pendapatan.

Hasil perhitungan tingkat retensi karyawan menunjukkan bahwa pada tahun 2007-2011 tidak ada karyawan yang keluar dari perusahaan. Jadi, kinerja PT. BPR Dharmawarga Utama dinilai dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang diukur dengan tingkat retensi karyawan menunjukkan lembaga mampu mempertahankan para karyawan dan loyalitas karyawan terhadap PT. BPR Dharmawarga Utama karena potensi karyawan sangat besar artinya bagi kelangsungan hidup lembaga.

. Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) rata-rata untuk kepuasan karyawan

adalah sebesar -0,226 (-0,23 = dibulatkan) yang berada pada interval $-0,32 \leq IKP \leq -0,16$. Hasil tersebut berarti bahwa para karyawan merasa puas terhadap kondisi kerja yang dijalannya selama bekerja di PT. BPR Dharmawarga Utama dan kinerja dari perspektif karyawan untuk PT. BPR Dharmawarga Utama ini adalah baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penilaian kinerja perspektif keuangan PT. BPR Dharmawarga Utama menunjukkan keadaan sehat. Kinerja perspektif pelanggan PT. BPR Dharmawarga Utama dilihat dari pertumbuhan pelanggan selalu meningkat tiap tahun sedangkan untuk tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan hasil puas yang artinya perusahaan dalam melayani pelanggan sudah melakukan kinerja dengan baik. Kinerja perspektif proses bisnis internal PT. BPR Dharmawarga Utama yang dinilai dari waktu realisasi kredit dan waktu realisasi dana menunjukkan hasil yang baik (efisien). Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan PT. BPR Dharmawarga Utama cenderung mengalami peningkatan pada produktivitas karyawan walau di tahun 2009 sempat mengalami penurunan, tingkat retensi karyawan menunjukkan tingkat loyalitas karyawan tinggi terhadap perusahaan dan kepuasan karyawan menunjukkan hasil puas.

Saran

Saran PT. BPR Dharmawarga Utama hendaknya menilai kinerja tidak hanya dari sisi keuangan saja, namun juga mempertimbangkan perspektif

penunjang tercapainya kinerja keuangan agar keberhasilan kinerja yang diperoleh bersifat jangka panjang dan dapat meningkatkan kualitas perusahaan.

REFERENSI

- Bank Indonesia. 2012. Penilaian Tingkat Kesehatan BPR.
- Hansen, Don R. dan Maryanne M. Mowen. 2009. *Akuntansi Manajemen*. Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Husein Umar. 2003. *Riset Akuntansi*. Jakarta: PT. Gramrdia Pustaka Utama.
- Kaplan. R dan D. Norton. 2000. *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi – Balanced Scorecard*. Diterjemahkan oleh Peter R. Yosi Pasla Erlangga, Jakarta.
- Kasmir. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. 2001. *Akuntansi Manajemen Konsep, Manfaat dan Rekayasa*. Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Nany, Magdalena M, Lyna Raharjo dan Winda Handini K. 2008. Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Pengukur Kinerja Manajemen pada Rumah Sakit Umum Daerah Indramayu. Dalam *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 4, No. 1 Februari 2008.
- Nasution, Siti. K. 2008. Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan Balanced Scorecard. Hal. 87-91.
- Rasmini, Ni Wayan. 2008. “Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Salah Satu Alat Penilaian Kinerja Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Legian Kecamatan Kuta Kabupaten Badung Tahun 2001-2005”. *Skripsi*, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sharma, Ashu. 2009. Implementing *Balanced Scorecard* for Performance Measurement. Vol. VI. No. 1.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Toto Prihadi. 2008. Analisis Rasio Keuangan. Jakarta : PPM.
- Wibowo, Edi. 2006. Penilaian Kinerja dengan Menggunakan Balanced Scorecard. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 6. No. 2. Oktober 2006. Hal. 137-145.