

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 mendefinisikan perusahaan sebagai organisasi apa pun yang membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain kepada pekerjanya, baik itu korporasi, kemitraan, kepemilikan perseorangan, LLC, perseroan terbatas, kemitraan tanggung jawab terbatas, perseroan terbatas milik perseorangan, atau badan usaha milik negara. Untuk dapat dianggap sebagai korporasi, segala sesuatu harus mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: harus diatur sebagai suatu usaha, dikelola oleh manusia atau organisasi yang sah, beroperasi dengan jadwal yang konsisten, dan mempunyai motif keuntungan.

Evaluasi dan peningkatan kinerja sangat terbantu oleh data yang diberikan oleh penilaian kinerja. Sistem penghargaan internal perusahaan, termasuk kisaran gaji dan insentif moneter lainnya, dapat ditentukan dengan bantuan evaluasi kinerja. Sejauh ini, sebagian besar evaluasi kinerja terfokus pada keuntungan (bottom line). Sementara itu, pengukuran harus dilakukan secara mendalam dari berbagai sudut pandang agar dapat memberikan temuan yang dapat diandalkan dari analisis evaluasi kinerja sehingga memudahkan pengambilan kebijakan terbaik oleh organisasi.

Untuk menyiasati hal ini, kita memerlukan metrik yang mempertimbangkan faktor finansial dan non-finansial. Pendekatan Balanced Scorecard sangat ideal karena memungkinkan penggunaan metrik moneter dan non-moneter.

Sistem Penilaian, atau Balanced Scorecard Pada awal tahun 1990-an, "pengukuran kinerja dalam organisasi masa depan" menjadi kata kunci berkat karya Kaplan dan Norton. Ada dua kata dalam istilah "balanced scorecard" yaitu: scorecard dan seimbang. Istilah "seimbang" dapat digunakan untuk menggambarkan kartu skor yang memperhitungkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang, faktor internal dan eksternal, indikator keuangan dan non-keuangan, serta metrik lainnya untuk memberikan gambaran lengkap tentang kinerja perusahaan. . Pendekatan Balanced Scorecard memperhitungkan kinerja dari empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Berdasarkan definisi tersebut, Balanced Scorecard merupakan alat untuk mengevaluasi kinerja yang mempertimbangkan indikator moneter dan non-moneter, serta faktor jangka pendek dan jangka panjang, serta faktor internal dan eksternal.

Lembaga keuangan seperti bank adalah bagian dari perekonomian. Bank adalah organisasi swasta yang mengumpulkan tabungan masyarakat dan menginvestasikan kembali aset tersebut dalam perekonomian melalui pinjaman, investasi, dan cara lain untuk meningkatkan kualitas hidup setiap orang. Mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui permintaan simpanan sangat penting untuk kelancaran fungsi Intermediasi Keuangan bank. Selain manajemen dan stabilitas keuangan, bank dapat menarik dan mempertahankan konsumen dengan meningkatkan layanan, kualitas kerja, penawaran produk, dan tingkat kepercayaan. Kriteria pengukuran kinerja yang dapat diterima diperlukan untuk evaluasi ini, yang tidak hanya terfokus pada industri keuangan. Karena lingkungan bisnis menjadi lebih kompetitif, membatasi upaya Anda pada industri

keuangan akan memberikan hasil yang kurang optimal. Oleh karena itu, data dari industri lain harus ditambahkan ke dalamnya.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) adalah lembaga keuangan milik negara besar di Indonesia. Purwokerto Jawa Tengah merupakan tempat lahirnya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) pada tanggal 16 Desember 1895. Misi BRI adalah menyelenggarakan kegiatan perbankan sebaik-baiknya dengan mengutamakan pelayanan segmen mikro, membantu usaha-usaha lokal segala skala untuk tumbuh dan berkembang. Laporan Keberlanjutan PT menentukan. Pada tahun 2021, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengklaim bahwa selain berkonsentrasi pada program pengembangan, perusahaan juga melakukan evaluasi terhadap seluruh pekerja untuk menyelidiki dan mengukur keterampilan staf serta menganalisis penerapannya terhadap tuntutan kompetensi perusahaan saat ini dan masa depan. Pertumbuhan karyawan dan PT. Tinjauan kinerja Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berjalan beriringan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berkomitmen memenuhi kewajibannya dalam menyediakan barang dan jasa yang maksimal dan inovatif untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah, sekaligus menghadapi tantangan pada tahun 2020-2021 sebagai dampak pandemi. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengambil sikap tersebut karena menyadari potensi keberhasilan ekonomi yang dapat berdampak positif terhadap operasional bisnis. Kesehatan bank dapat diukur dengan metrik seperti pendapatan tahunan, laba sebelum pengeluaran pajak, dan simpanan nasabah. Adanya peningkatan kualitas kinerja perusahaan jika laba tahunan, laba sebelum beban pajak, dan

simpanan nasabah semuanya naik dari tahun sebelumnya. Namun, jika salah satu metrik tersebut turun, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan masih mengalami kesulitan.

Tabel 1.1

Data Laba Tahun Berjalan, Laba Sebelum Beban Pajak, dan Simpanan Nasabah Tahun 2017-2021 PT. Bank Rakyat Indonesia (Dalam Jutaan Rupiah)

Tahun	Laba Tahun Berjalan	Laba Sebelum Beban Pajak	Simpanan Nasabah
2017	29.044.334	37.022.157	821.884.395
2018	32.418.486	41.753.694	923.309.860
2019	34.413.825	43.364.053	996.377.825
2020	18.660.393	29.993.406	1.087.424.550
2021	30.755.766	40.992.065	1.138.743.215

Sumber : www.ir-bri.com, 2023

Berdasarkan tabel 1.1, Pertumbuhan pendapatan tahunan dan laba sebelum biaya pajak menunjukkan bahwa tahun 2019 merupakan tahun yang sukses bagi organisasi. Hal ini menjadi pertanda baik bagi kelancaran pelaksanaan proses bisnis dan semakin berkembangnya PT. Mengurangi biaya produksi dan operasional Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Selain itu, dari tahun 2017 hingga 2021, simpanan konsumen meningkat setiap tahunnya. hubungan negatif antara laba dan laba sebelum beban pajak tahun 2020 dengan laba dan laba tahun berjalan. Kinerja buruk dan kurang efisiennya operasional operasional menjadi ciri tahun 2020 bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Banyaknya pengaduan pelanggan yang diajukan terhadap PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk diperkirakan akan tumbuh antara tahun 2017 dan 2021, menurut laporan keberlanjutan perusahaan. sebanding dengan peningkatan kuantitas layanan yang diberikan terhadap transaksi yang

dilakukan oleh pelanggan. Selama epidemi CoVD19, jumlah pengaduan yang ditangani sangatlah besar.

Pengukuran kinerja perusahaan pada PT. Indofood dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* telah diteliti sebelumnya; Analisis ini menunjukkan adanya penurunan kinerja keuangan pada tahun 2015 dan perbaikan kinerja non-keuangan pada periode yang sama. Saraswati (2017) menganalisis efisiensi perusahaan CV. Dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard*, Bali Indah mencapai hasil yang sukses dari sudut pandang keuangan, pelanggan, dan proses bisnis internal. Pada saat yang sama, hasilnya mengecewakan dari sudut pandang pembangunan. Kesek dkk. (2020) melihat bagaimana PT. Nenggapratama Internusa menggunakan *Balanced Scorecard* untuk menganalisis kinerja perusahaan dan menemukan bahwa meskipun secara umum hasilnya positif jika dilihat dari sudut pandang proses internal perusahaan, namun tidak demikian jika dipertimbangkan dari sudut pandang moneter, klien, atau pengembangan pribadi.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk agar dapat bersaing bahkan berhasil dalam iklim bisnis saat ini, diperlukan suatu sistem penilaian kinerja yang dapat memberikan pandangan terhadap perusahaan secara keseluruhan. Karena pendekatan *Balanced Scorecard* terhadap pemantauan kinerja dalam bisnis memperhitungkan faktor keuangan dan non-keuangan, maka memahami hal ini sangatlah penting.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik meneliti **Analisis Kinerja Manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* periode 2017-2021.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks tersebut, maka pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut: “Bagaimana Hasil Penilaian Kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan menggunakan metode Balanced Scorecard?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan metodologi Balanced Scorecard pada rumusan masalah di atas agar diperoleh PT. Hasil kinerja Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Membantu para sarjana mendapatkan apresiasi yang lebih mendalam terhadap PT. Penggunaan metodologi Balanced Scorecard dan ide-idenya oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI).

2. Manfaat untuk perusahaan :

Untuk menambah wawasan kepada pihak manajemen tentang pentingnya faktor-faktor *non finansial* yang juga mempengaruhi kinerja manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.