

ABSTRAK

Evaluasi Kinerja BPRS Madinah Dengan Sistem Pengukuran *Maṣlahā Scorecard* (MaSC) (Studi Kasus Pada BPRS Madinah Lamongan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja BPRS Madinah Lamongan dengan sistem pengukuran *Maṣlahā Scorecard* sebagai suatu pengukuran yang dapat mengukur kinerja meliputi 6 perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif tenaga kerja, perspektif pembelajaran, perspektif proses internal, perspektif ibadah, perspektif harta kekayaan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif dengan menggunakan data kuisioner dan observasi dari BPRS Madinah Lamongan. Pengukuran kinerja perspektif pelanggan dilihat dari tingkat kepuasan dengan menggunakan skala likert, dan 5 perspektif lainnya dilihat dari tingkat persetujuan dari para karyawan dengan menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan statistik deskriptif.

Dari hasil penelitian menggunakan sistem pengukuran *Maṣlahā Scorecard* dapat diperoleh beberapa variasi hasil pencapaian kinerja. Semua perspektif telah mencapai kinerja yang baik berdasarkan pengukuran dengan skala likert. Kinerja BPRS Madinah Lamongan ditinjau dari perspektif pelanggan sebesar 3,98, ditinjau dari perspektif harta kekayaan sebesar 9,28, ditinjau dari perspektif ibadah sebesar 31,21, ditinjau dari perspektif pembelajaran sebesar 10,36, ditinjau dari perspektif proses internal sebesar 10,3, ditinjau dari perspektif tenaga kerja sebesar 19,32 angka tersebut menunjukkan bahwa BPRS Madinah Lamongan memiliki kriteria kinerja yang baik. Berdasarkan perhitungan diatas diketahui kinerja hasil kemaslahatan pada BPRS Madinah Lamongan menunjukkan hasil sebesar 0,72 berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa BPRS Madinah Lamongan memberikan kemaslahatan kepada seluruh stakeholder atau dalam hal ini stakeholder yang dimaksudkan adalah nasabah.

Kata Kunci: Kinerja, BPRS, *Maṣlahā Scorecard*

ABSTRACT

Evaluation of the Performance BPRS Madinah by Measurement Systems *Maşlahā* Scorecard (MaSC) (Case Study At BPRS Madinah in Lamongan)

*This study aimed to measure the performance of BPRS Madinah Lamongan with the measurement system *Maşlahā* Scorecard as a measurement that could measure performance include 6 perspectives such as customer perspective, labor perspective, learning perspective, internal process perspective, worship perspective, wealth perspective.*

This research was quantitative research which descriptive approach by using questionnaire data from BPRS Madinah. Measurement of customer perspective performance can be seen from the level of satisfaction by using Likert scale, and 5 other perspectives seen from the level of approval of the employees by using Likert scale. Data analysis techniques we used was descriptive statistics.

*From the results of the study using the measurement system *Maşlahā* Scorecard could be obtained several variations of performance achievement results. All perspectives had good achieved performance based on measurements with Likert scale. The performance of BPRS Madinah Lamongan was viewed from a customer perspective of 3.98, from the perspective of wealth of 9.28, the perspective of worship of 31.21, the learning perspective of 10.36, the perspective of the internal process of 10.3 the labor perspective of 19.32 the figure shows that BPRS Madinah Lamongan had good performance criteria. Based on the calculation, it was known that the results of the benefit of BPRS Madinah Lamongan showed the result of 0.72 based on the result, it could be concluded that BPRS Madinah Lamongan gave good benefit to all the stake holder, in this case the intended stake holder was the customer.*

Keywords: Performance, BPRS, *Maşlahā* Scorecard

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
BEBAS PLAGIASI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan	6
D. Manfaat	6
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Evaluasi Kinerja.....	9
a. Pengertian Kinerja	9
b. Evaluasi Kinerja.....	10
c. Evaluasi Kinerja BPRS	11
2. <i>Maṣlaḥa Scorecard</i>	13
a. Pengertian <i>Maṣlaḥa Scorecard</i>	13
b. Perspektif <i>Maṣlaḥa Scorecard</i>	16
B. Tinjauan Pustaka.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	25

A. Metode Penelitian	25
1. Objek Penelitian.....	25
2. Jenis Penelitian.....	25
3. Sumber Data.....	26
4. Teknik Pengumpulan Data.....	27
5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
6. Metode Pemilihan Sampel	31
7. Populasi dan Sampel	31
8. Teknik Pengambilan Sampel	32
9. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV : PEMBAHASAN	37
A. Profil PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madinah	37
1. Sejarah.....	37
2. Visi dan Misi PT. BPR Syariah Madinah	38
3. Sasaran PT. BPR Syariah Madinah	39
4. Dasar Hukum Pengelolaan.....	39
5. Struktur Organisasi	40
B. Profil Responden.....	45
C. Hasil Kuesioner.....	46
1. Pengujian Kualitas Data.....	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	51
2. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Pelanggan.....	53
3. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Harta Kekayaan	56
4. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Ibadah	58
5. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Pembelajaran	63
6. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Proses Internal	66
7. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Tenaga Kerja.....	68
8. Hubungan Antar Perspektif <i>Maṣlahah Scorecard</i>	72
D. Hasil Observasi	74
1. Perspektif Ibadah	74
2. Perspektif Proses Internal	76
3. Perspektif Tenaga Kerja.....	77
4. Perspektif Pembelajaran.....	78

5. Perspektif Pelanggan.....	78
6. Perspektif Harta Kekayaan	79
7. Total Kinerja Hasil Kemaslahatan	80
BAB V : PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Skala Pengukuran Kuisisioner.....	28
Tabel 2	: Hasil Uji Validitas Perspektif Pelanggan	46
Tabel 3	: Hasil Uji Validitas Perspektif Harta Kekayaan	47
Tabel 4	: Hasil Uji Validitas Perspektif Ibadah	48
Tabel 5	: Hasil Uji Validitas Perspektif Pembelajaran	49
Tabel 6	: Hasil Uji Validitas Perspektif Proses Internal	49
Tabel 7	: Hasil Uji Validitas Perspektif Tenaga Kerja	50
Tabel 8	: Hasil Uji Reliabilitas Semua Perspektif	51
Tabel 9	: Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan	53
Tabel 10	: Pengukuran Kinerja Perspektif Harta Kekayaan	56
Tabel 11	: Pengukuran Kinerja Perspektif Ibadah	59
Tabel 12	: Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran	64
Tabel 13	: Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Internal	66
Tabel 14	: Pengukuran Kinerja Perspektif Tenaga Kerja	68
Tabel 15	: Total Penilaian Kinerja Perspektif Pelanggan, Perspektif Harta Kekayaan, Perspektif Ibadah, Perspektif Pembelajaran, Perspektif Proses Internal, dan Perspektif Tenaga Kerja	71
	: Total Kinerja Hasil Kemaslahatan BPRS Madinah.....	81

Tabel 16 :

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Data Perspektif Pelanggan.....	89
Lampiran 2 : Uji Validitas Perspektif Pelanggan	90
.....	
Lampiran 3 : Uji Reliabilitas Perspektif Pelanggan.....	91
Lampiran 4 : Tabulasi Data Perspektif Harta Kekayaan	91
Lampiran 5 : Uji Validitas Perspektif Harta Kekayaan	92
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Perspektif Harta Kekayaan	92
Lampiran 7 : Tabulasi Data Perspektif Ibadah	93
Lampiran 8 : Uji Validitas Perspektif Ibadah	94
Lampiran 9 : Uji Reliabilitas Perspektif Ibadah	95
Lampiran 10 : Tabulasi Data Perspektif Pembelajaran.....	96
Lampiran 11 : Uji Validitas Perspektif Pembelajaran	97
Lampiran 12 : Uji Reliabilitas Perspektif Pembelajaran.....	97
Lampiran 13 : Tabulasi Data Perspektif Proses Internal	98
Lampiran 14 : Uji Validitas Perspektif Proses Internal	99
Lampiran 15 : Uji Reliabilitas Perspektif Proses Internal	99
Lampiran 16 : Tabulasi Data Perspektif Tenaga Kerja.....	100
Lampiran 17 : Uji Validitas Perspektif Tenaga Kerja	101
Lampiran 18 : Uji Reliabilitas Perspektif Tenaga Kerja.....	102

Lampiran 19 : Struktur Organisasi BPRS Madinah Lamongan..... 103

Lampiran 20 : Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

MaSC	: <i>Maṣlahah Scorecard</i>
BPRS	: Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
PT	: Perseroan Terbatas
SDM	: Sumber Daya Manusia
DPS	: Dewan Pengawas Syariah
RKJP	: Rencana Kerja Jangka Panjang
RKAP	: Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan
CSR	: <i>Corporate Social Responsibility</i>
IT	: <i>Information and Tecnology</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SMA	: Sekolah Menengah Atas
BI	: Bank Indonesia
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
CS	: <i>Customer Service</i>
AO	: <i>Account Officer</i>
SID	: Sistem Informasi Debitur
DSN	: Dewan Syariah Nasional
SPP	: Sumbangan Pembinaan Pendidikan
PLN	: Perusahaan Listrik Negara
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SD	: Sekolah Dasar

D2 : Diploma 2

S1 : Sarjana 1

SPSS : *Statistical Package for the Social Sciens*