

EVALUASI KINERJA PERUSAHAAN DAERAH BANK PENGKREDITAN RAKYAT

Abdul Rahman

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Kampus Bina Widya
Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract: Regional Company Performance Evaluation rural credit banks. This study aims to determine the performance of Regional Company of rural credit banks Rokan Hulu, Rokan Hulu Regency. Quantitative descriptive research type with the number of respondents totaled 50 people sampled in the study. The data analysis is based on the Balanced Scorecard method consisting of perspective, financial perspective and the customer (customer). The results showed that the performance Rokan Hulu PD BPR based financial perspective shows a good performance, because of the five aspects assessed, three aspects showed a good performance. Meanwhile PD BPR performance Rokan Hulu is based on the customer's perspective shows good performance because three of the five aspects assessed increased and showed a good performance.

Keywords: performance, balanced scorecard, bank credit.

Abstrak: Evaluasi Kinerja Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat Rokan Hulu Kabupaten Rokan Hulu. Jenis penelitian diskriptif kuantitatif dengan jumlah responden berjumlah 50 orang dijadikan sampel dalam penelitian. Analisis data berdasarkan metode *Balanced Scorecard* yang terdiri dari perspektif, perspektif keuangan dan pelanggan (*customer*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja PD BPR Rokan Hulu berdasarkan perspektif keuangan menunjukkan kinerja baik, karena dari 5 aspek yang dinilai, 3 aspek menunjukkan kinerja yang baik. Sementara itu Kinerja PD BPR Rokan Hulu berdasarkan perspektif pelanggan menunjukkan kinerja yang baik karena 3 dari 5 aspek yang dinilai mengalami peningkatan dan menunjukkan kinerja yang baik.

Kata kunci: kinerja, *balanced scorecard*, bank kredit.

PENDAHULUAN

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Sebuah bank dapat menghimpun dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana kedalam berbagai bentuk simpanan. Dari kelebihan dana yang telah dihimpun tersebut bank menyalurkan kembali kedalam bentuk pemberian kredit kepada pihak-pihak yang memerlukan dana sehingga bisa memberikan manfaat bagi masing-masing pihak.

Menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 dilihat dari segi fungsinya

dalam kategori bank umum konvensional terdapat beberapa jenis bank yaitu Bank Pemerintah, Bank Swasta, Bank Swasta Nasional Non Devisa, Bank Pembangunan Daerah, Bank Campuran Dan Bank Asing.

Pemerintah Daerah dituntut lebih jeli dalam menggali dan mengembangkan potensi ekonomi agar dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah guna mendukung pembiayaan otonomi Daerah tersebut. Kapabilitas bisnis dan masyarakat harus diperkuat yang otomatis akan memperkuat kapabilitas pemerintah Daerah, sehingga akan mampu menumbuhkan kemandirian Daerah dalam melaksanakan otonomi Daerah dan tidak tergantung lagi dengan bantuan pusat atau dana alokasi umum (DAU). Keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan fungsinya

tercermin dari keberhasilan pembangunan ekonomi Daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung dapat dirasakan oleh masyarakat, hal ini akan tercapai apabila pemerintah Daerah mampu menggali potensi ekonomi yang dapat memberikan efek pengganda terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kabupaten Rokan Hulu memiliki dua buah BUMD yang berbentuk perusahaan daerah, yaitu Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (PD BPR) Rokan Hulu dan PD Rokan Hulu Jaya. Tujuan dibentuknya BUMD tersebut adalah untuk melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, penyelenggaraan kemanfaatan umum dan peningkatan penghasilan pemerintah daerah.

Salah satu BUMD yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dan beroperasi di wilayah Kabupaten Rokan Hulu sampai pada saat ini, Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hulu (PD BPR Rokan Hulu), didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 3 tahun 2007 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hulu.

Berkaitan dengan fungsi PD BPR Rokan Hulu sebagai BUMD yang berusaha untuk menghasilkan laba sebagai salah satu sumber PAD, dalam kegiatannya dituntut untuk berperan sebagai lembaga perantara keuangan yang mampu bersaing secara sehat dengan lembaga keuangan sejenisnya. Kemampuan PD BPR Rokan Hulu dalam menghimpun dana masyarakat dari tahun 2011 sampai tahun 2013 terus meningkat kecuali tahun 2013. Begitu juga dengan kemampuan PD BPR Rokan Hulu menyalurkan kredit ke masyarakat dari tahun 2011 sampai tahun 2013 mengalami peningkatan kecuali 2013. Perbandingan antara jumlah dana yang dihimpun dengan kredit yang disalurkan oleh PD BPR Rokan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan Antara Penghimpunan Dana dan Penyaluran Kredit PD BPR Rokan Hulu Tahun 2011-2013

Tahun	Penghimpunan dana (dalam ribuan rupiah)	Penyaluran kredit (dalam ribuan rupiah)
2011	17.051.622	20.187.877
2012	20.561.761	25.966.612
2013	21.850.659	22.561.681

Sumber : BPR Rokan Hulu Tahun 2013

Kondisi tersebut menunjukkan PD BPR Rokan Hulu lebih berhasil dalam menghimpun dana dibandingkan dengan menyalurkan kredit kepada masyarakat. Hal ini dimungkinkan karena masyarakat belum menjadikan BPR Rokan Hulu sebagai alternatif utama untuk meminjam uang. Namun juga dapat kita lihat, dari tahun ke tahun terjadi peningkatan penghimpunan dana maupun penyaluran kredit ke masyarakat. Dapat kita simpulkan bahwa BPR Rokan Hulu mulai dipercaya oleh masyarakat untuk menyimpan uang, maupun meminjam uang.

Tolok ukur untuk melakukan evaluasi kinerja keuangan perusahaan, termasuk perusahaan perbankan didasarkan pada rasio-rasio keuangan. Untuk mengetahui kinerja BPR secara berkala dan berkesinambungan, Bank Indonesia menggunakan ukuran Tingkat Kesehatan Bank (TKB) yang meliputi beberapa rasio keuangan dan penilaian manajemen, yaitu diatur melalui Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 30/12/KEP/DIR dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 30/3/UPPB tanggal 30 April 1997 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Perkreditan Rakyat, dengan faktor yang dinilai adalah permodalan, kualitas aktifa produktif, manajemen, rentabilitas, dan likuiditas.

Perlu disadari bahwa pengukuran kinerja keuangan yang menitik beratkan aspek keuangan ini untuk mengukur kinerja eksekutif tidak lagi memadai, sehingga dikembangkan suatu konsep "*Balanced Scorecard*." *Balanced scorecard* adalah suatu konsep pengukuran kinerja bisnis yang diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P.

Norton (1996). Konsep ini menyeimbangkan pengukuran atas kinerja sebuah organisasi bisnis yang selama ini dianggap terlalu condong pada kinerja keuangan. *Balanced scorecard* mengukur kinerja perusahaan dari 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Evaluasi kinerja PD BPR Rokan Hulu akan menjadi penting untuk dilaksanakan pada saat ini karena di dalam menentukan kebijakan alokasi anggaran sebagai penyertaan modal Pemerintah Daerah pada perusahaan daerah yang berprinsip ekonomi, efisien dan efektif akan dapat terpenuhi apabila kinerja perusahaan tersebut dinilai baik sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Penelitian ini akan terfokus pada permasalahan menilai kinerja PD BPR Rokan Hulu di Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan metode *Balanced Scorecard*. Penilaian dengan metode *Balanced Scorecard* ini sendiri sejatinya menilai perusahaan dari 4 perspektif, yaitu, keuangan, pelanggan (*customer*), pertumbuhan bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. (Aidemark, 2001). Namun karena keterbatasan penulis untuk melakukan penelitian, dalam penelitian ini hanya melihat dari perspektif keuangan dan pelanggan (*customer*) saja, mengingat kedua komponen inilah yang sangat menentukan keberlanjutan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PD BPR Rokan Hulu di Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan perspektif keuangannya, dan perspektif pelanggannya/*customer*.

METODE

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei (*survey research*). Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan kinerja PD BPR Rokan Hulu di Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan perspektif keuangannya dan perspektif pelanggannya/*customer* dengan analisis data menggunakan metode *Balanced scorecard*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah para nasabah prioritas yang memi-

liki rekening yang besar dan volume transaksi perbankan yang cukup sering pada PD BPR Rokan Hulu yaitu sebanyak 200 orang nasabah prioritas sampel diambil sebanyak 50 orang.

HASIL

Perspektif Keuangan

Rasio Likuiditas

Perhitungan rasio likuiditas dalam BPR Rokan Hulu menggunakan *Loan to Deposit Ratio* (LDR) yang dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2. *Loan to Deposit Ratio* (LDR)

Keterangan	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Total Kredit yang diberikan	20.187.876.000	25.966.611.000	22.561.681.000
Total Dana	28.040.405.000	30.605.941.000	34.029.241.000
LDR	72 %	84,84%	66,30%
Rata-rata	74,38		

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa LDR PD BPR Rokan Hulu mengalami naik dan turun dari tahun 2011 hingga 2013. Pada tahun 2011 sebesar 72% yang meningkat menjadi 84,84% pada tahun 2012 dan lalu menurun menjadi 66,30% pada tahun 2013. Semakin tinggi nilai LDR suatu bank maka akan semakin rendah kemampuan likuidasi bank tersebut. PD BPR Rokan Hulu dalam rentang waktu 2011 s/d 2013 tetap mampu mempertahankan nilai LDR nya di bawah 100%, dimana PD BPR Rokan Hulu berada dalam kondisi sehat. Jumlah kredit yang diberikan sebagai alat indikator yang dapat mempengaruhi *Loan to Deposit Ratio* (LDR), semakin banyak jumlah kredit yang diberikan semakin tinggi pula LDR, dan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa saat jumlah kredit yang diberikan dan LDR tinggi maka laba yang diperoleh bank melalui pendapatan bunga pun akan tinggi. Tingkat *Loan to Deposit Ratio* (LDR) menunjukkan seberapa likuid suatu bank.

Rasio Rentabilitas

Rasio rentabilitas yaitu rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan keuntungan. Semakin besar tingkat keuntungan yang dihasilkan menunjukkan semakin baik pihak manajemen dalam mengelola perusahaan. Perhitungan rasio rentabilitas dalam PD BPR Rokan Hulu menggunakan dua tolok ukur yaitu *Return On Assets* (ROA) yang dapat dilihat dalam tabel 5.3 dan *Return On Equity* (ROE) yang dapat dilihat dalam tabel 3.

Tabel 3. Return On Assets (ROA)

Keterangan	2011	2012	2013
Laba Kotor	1.576.686.000	2.489.921.000	1.306.893.000
Total Aktiva	30.720.472.000	35.757.561.000	37.929.727.000
ROA	5,13%	6,96 %	3,44 %

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Hasil dari analisis ROA pada tahun 2011 hingga tahun 2013 mengalami naik turun yang signifikan. Pada tahun 2011 rasio ROA PD BPR Rokan Hulu mengalami kenaikan dari 5,13% menjadi 6,96 %. Namun pada tahun 2013 menurun drastis menjadi 3,44%. Hal ini menunjukkan semakin turunnya tingkat keuntungan yang diperoleh PD BPR Rokan Hulu.

Semakin tinggi rasio ini berarti perusahaan semakin efektif dalam memanfaatkan aktiva untuk menghasilkan laba bersih setelah pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi ROA berarti kinerja perusahaan semakin efektif, karena tingkat kembalian akan semakin besar. Hal ini selanjutnya akan meningkatkan daya tarik investor kepada perusahaan. Peningkatan daya tarik perusahaan menjadikan perusahaan tersebut makin diminati investor, karena dapat memberikan keuntungan (return) yang besar bagi investor. Dengan kata lain ROA akan berpengaruh terhadap return Saham yang akan diterima oleh investor.

Kualitas Aset

Rasio Aktiva Produktif Yang Diklasifikasikan terhadap Aktiva Produktif menggambarkan Aktiva Produktif yang kurang lancar, diragukan atau macet. Jadi semakin kecil APYD maka akan semakin baik kualitas aset perusahaan. Perhitungan kualitas aset pada PD BPR Rokan Hulu menggunakan tolok ukur perbandingan Rasio Aktiva Produktif Yang Diklasifikasikan terhadap Aktiva Produktif (rasio APYD terhadap AP). Sebagaimana tergambar pada Tabel 4.

Tabel 4. Rasio APYD terhadap AP

Keterangan	2011	2012	2013
APYD	491.728.000	611.901.000	1.971.676.000
AP	30.023.911.000	35.525.448.000	38.220.647.000
persentase	1,64%	1,72%	5,16%

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Melihat tabel 4 dapat kita lihat dari tahun 2011 hingga 2013 jumlah aktiva produktif yang dimiliki PD BPR Rokan Hulu terus mengalami peningkatan. Namun di sisi lain, jumlah Aktiva Produktif yang diklasifikasikan juga terus meningkat, yang artinya jumlah aktiva produktif yang kurang lancar semakin bertambah. Menilik dari rasionya, pada tahun 2011 hingga 2013 terus mengalami peningkatan, yaitu dari 1,64% menjadi 1,72% dan terakhir menjadi 5,16%.

Efisiensi

Perhitungan *Net Interest Margin* (NIM) dapat dilihat dalam Tabel 5.6 dan rasio Biaya Operasional dengan Pendapatan Operasional (BOPO) yang dapat dilihat dalam Tabel 5.

Tabel 5. Net Interest Margin (NIM)

Tahun	NIM	Peningkatan
2011	15,90%	-
2012	19,45%	3,55%
2013	23,61%	4,16 %

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Dilihat dari tabel 5 nilai *Net Interest Margin* PD BPR Rokan Hulu selalu mengalami kenaikan sejak tahun 2011 hingga tahun 2013. Dimana pada tahun 2011 sebesar 15,90% pada tahun 2012 menjadi 19,45% dan terakhir pada tahun 2013 menjadi sebesar 23,61%. Hal ini menggambarkan kemampuan manajemen bank dalam hal terutama pengelolaan aktiva produktif mengalami peningkatan sehingga bisa menghasilkan laba bersih.

Permodalan

Rasio permodalan menunjukkan kecukupan modal suatu Bank dalam mendukung kegiatan operasinya. Rasio permodalan yang lazim digunakan untuk mengukur kesehatan bank adalah *Capital Adequacy Ratio* (CAR). Besarnya CAR diukur dari rasio antara modal sendiri terhadap Aktiva Tertimbang Menurut Risiko (ATMR) dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Capital Adequacy Ratio (CAR)

Keterangan	2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Modal Sendiri	9.436.107.000	10.044.180.000	10.178.582.000
ATMR	19.338.588.000	24.150.065.000	22.691.074.000
CAR	48,79%	42,31%	45,65%

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Dilihat dari data di atas, dapat dilihat CAR PD BPR Rokan Hulu dari tahun 2011 hingga 2013 mengalami naik turun. Pada tahun 2011, nilai Car PD BPR Rokan Hulu adalah 48,79 % yang mana menurun menjadi 42,31% pada tahun 2012. Namun kembali mengalami kenaikan menjadi 45,65% pada tahun 2013. Walaupun mengalami naik turun, namun PD BPR Rokan Hulu tetap dapat mempertahankan CAR nya di atas 8% yang menandakan PD BPR Rokan Hulu dalam keadaan sehat di sisi permodalannya.

Perspektif Pelanggan

Pengukuran Pangsa Pasar

Pengukuran terhadap besarnya pangsa pasar perusahaan mencerminkan proporsi

bisnis dalam satu area bisnis tertentu yang diungkapkan dalam bentuk uang, jumlah *customer*, atau unit volume yang terjual atas setiap unit produk yang terjual. Untuk melihat pengukuran pangsa pasar pada PD BPR Rokan Hulu, dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Perkembangan Bisnis PD BPR Rokan Hulu

Tahun	Jumlah Kredit yang diberikan (Ribuan Rp)	Jumlah Debitur yang disalurkan
2011	20.187.877	566
2012	25.966.612	775
2013	22.561.681	563

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa dari tahun 2011 ke tahun 2012 PD BPR Rokan Hulu mengalami peningkatan jumlah kredit yang diberikan yaitu dari Rp. 20.187.877.000 menjadi Rp. 25.966.612 dan jumlah debitur yang disalurkan yaitu dari 566 orang menjadi 775 orang. Namun pada tahun 2013 mengalami penurunan yaitu untuk jumlah kredit yang diberikan menjadi Rp. 22.561.681.000 dan jumlah debitur yang disalurkan menjadi 563 oarang. Hal ini menggambarkan bahwa pangsa pasar PD BPR Rokan Hulu pada tahun 2013 mengalami penurunan.

Customer Retention

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui besarnya persentase kemampuan PD BPR Rokan Hulu dalam mempertahankan *customernya*. Untuk mengetahui *Customer Retention* dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Customer Retention

Keterangan	2011	2012	2013
Jumlah Nasabah setia	2.088	2.867	3.853
Jumlah Nasabah Tahun sebelumnya	2.109	2.891	3.875
% <i>Customer Retention</i>	99%	99,17%	99,43%

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Berdasarkan tabel 8 perhitungan *customer retention* di atas, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya dari tahun 2011-2013, kemampuan mempertahankan pelanggan pada PD BPR Rokan Hulu terus meningkat. Pada tahun 2011 sebesar 99 %, lalu meningkat menjadi 99,17% pada tahun 2012 dan menjadi 99,43% pada 2013. Dilihat dari peningkatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja PD BPR Rokan Hulu pada tahun 2013 dalam mempertahankan pelanggan, sangat baik.

Pada Bank pemerintah seperti PD BPR Rokan Hulu dalam usaha mengembalikan kepercayaan masyarakat dan merangsang minat masyarakat untuk menabung di PD BPR Rokan Hulu dengan melakukan berbagai strategi *marketing mix* untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan mengeluarkan variasi produk, penawaran tingkat bunga yang cukup tinggi, pembukaan kantor cabang, undian hadiah, dan kampanye di media massa. Strategi tersebut diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk menabung di bank. Menabung merupakan suatu aktivitas guna memenuhi suatu kebutuhan yaitu jaminan akan materi. Karena pada hakekatnya menabung merupakan kegiatan atau aktivitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyalurkan dan menyimpan uangnya di bank. Menabung memerlukan minat agar perilakunya terarah pada aktivitas tersebut (menabung).

Customer Acquisition

Perhitungan *Customer Acquisition* pada BPR Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Customer Acquisition

Keterangan	2011	2012	2013
Nasabah Baru	782	984	1.040
Jumlah Nasabah	2.891	3.875	4.915
%Customer Acquisition	27,05%	25,39%	21,16%

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Jika dilihat dari jumlah nasabah baru yang berhasil diperoleh PD BPR Rokan Hulu mengalami kenaikan sebesar pada periode 2011 hingga 2013. Namun dari perhitungan *customer acquisition*, PD BPR Rokan Hulu mengalami penurunan yaitu dari 27,05% pada tahun 2011, menjadi 25,39% pada tahun 2012, dan turun lagi menjadi 21,16% pada tahun 2013. Meskipun terjadi peningkatan jumlah nasabah tiap tahunnya, tetapi PD BPR Rokan Hulu mengalami penurunan tingkat pertumbuhan nasabah pada tahun 2013 yang menandakan kurang baiknya kinerja PD BPR Rokan Hulu dalam menarik nasabah baru di banding tahun sebelumnya. *Customer Acquisition* selalu menjadi tujuan paling penting dalam peluncuran produk baru dan dalam memulai bisnis baru. Merupakan tahapan pertama bagi sebuah bisnis yang baru saja ada dan ingin mengembangkan diri, terutama untuk sebuah bisnis kecil.

Customer Satisfaction

Berdasarkan hasil olahan dari kuesioner yang dihimpun, mayoritas nasabah PD BPR Rokan Hulu setuju puas yaitu sebesar 50,6% dengan pelayanan yang diberikan PD BPR Rokan Hulu kepada para nasabahnya. Selebihnya sebesar 32,4% menyatakan sangat setuju, 15,1% menyatakan netral dan 1,9% menyatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada bidang *customer satisfaction*, PD BPR Rokan Hulu berada pada kondisi yang baik.

Customer Profitability

Perhitungan *customer profitability* dilakukan dengan membandingkan antara pendapatan kredit dengan jumlah kredit yang disalurkan. Untuk melihat *customer profitability* yang dimiliki PD BPR Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10. Customer Profitability

Keterangan	2011	2012	2013
Pendapatan Kredit	4.873.482.000	6.669.246.000	6.452.113.000
Kredit yang disalurkan	20.187.876.000	25.439.963.000	22.154.775.000
%Customer Profitability	24,14%	26,22%	29,12%

Sumber: Laporan Keuangan BPR Rokan Hulu tahun 2011, 2012 dan 2013

Dilihat dari tabel 10 rasio *customer profitability* yang dimiliki PD BPR Rokan Hulu dari tahun 2011 - 2013 mengalami tren meningkat. Dimana berturut turut sebesar 24,14% meningkat menjadi 26,22% dan terakhir pada 2013 menjadi 29,12%. Artinya pada tahun 2013, setiap Rp. 1 kredit yang disalurkan, menghasilkan pendapatan sebesar Rp 0,29. Berdasarkan penilaian *Customer profitability* dapat disimpulkan kinerja PD BPR Rokan Hulu baik, karena mengalami peningkatan setiap tahunnya.

PEMBAHASAN

Pada era globalisasi ini, dunia perbankan nasional dihadapkan pada persaingan yang semakin kompetitif. Persaingan ini membuat bank harus melakukan strategi yang tepat sehingga dapat meningkatkan daya saing yang berkelanjutan. Berkaitan dengan hal tersebut dibutuhkan sebuah desain sistem manajemen yang dapat merumuskan strategi, sistem perencanaan strategi, dan penyusunan program strategi berupa penjabaran visi dan misi yang ingin dicapai.

Adanya perkembangan teknologi telah mengakibatkan persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat. Hal ini dapat mendorong kebutuhan akan suatu informasi menjadi suatu hal yang esensial, sehingga persaingan bisnis yang ada berubah dari persaingan teknologi (*industrial competition*) menjadi persaingan informasi (*information competition*). Informasi yang dihasilkan untuk setiap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan akan diperoleh data dan gambaran aktivitas yang telah dilakukan. Sehingga berdasarkan informasi tersebut akan diambil suatu keputusan yang mempengaruhi kehidupan dan aktivitas perusahaan secara keseluruhan di masa yang akan datang. Suatu keputusan yang baik dapat diambil atas dasar informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu (Ciptani, 2000).

Dalam keadaan illikuid (tidak likuid), bank akan kesulitan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban jangka pendeknya, seperti adanya penarikan tiba-tiba oleh nasabah terhadap simpanannya. Sebaliknya, semakin rendah tingkat LDR semakin likuid suatu bank. Keadaan bank yang semakin likuid menunjukkan banyaknya dana menganggur (*idle fund*) yang dapat memperkecil kesempatan bank untuk memperoleh penerimaan yang lebih

besar.

Cash ratio merupakan salah satu ukuran dari rasio likuiditas (*liquidity ratio*) yang merupakan kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban jangka pendeknya

Berdasarkan penilaian LDR dan *Cash Ratio* di atas, dalam hal likuiditas, PD BPR Rokan Hulu berada dalam kondisi sehat hal ini ditandai dengan kemampuan PD BPR Rokan Hulu mempertahankan nilai LDR nya di bawah 100%, dan untuk *Cash Ratio* PD BPR Rokan Hulu berada dalam kondisi sehat hal ini diketahui dimana nilai *Cash Ratio* PD BPR Rokan Hulu tetap di atas 4,05%. Sehingga hal ini menunjukkan pada nilai *Cash Ratio* PD BPR Rokan Hulu berada pada posisi yang sehat.

Return on Asset (ROA) adalah salah satu bentuk dari rasio profitabilitas untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dengan menggunakan total aktiva yang ada dan setelah biaya-biaya modal (biaya yang digunakan mendanai aktiva) dikeluarkan dari analisis. ROA adalah rasio keuntungan bersih pajak yang juga berarti suatu ukuran untuk menilai seberapa besar tingkat pengembalian dari aset yang dimiliki perusahaan. (Bambang, 2007).

Dari penilaian rasio *Return On Assets (ROA)* dan *Return On Equity (ROE)* di atas, dapat diketahui bahwa telah terjadi penurunan kinerja pada Perusahaan Daerah (PD) BPR Rokan Hulu dimana pada Nilai ROA mengalami naik turun yang signifikan Hal ini menunjukkan semakin turunnya tingkat keuntungan yang diperoleh PD BPR Rokan Hulu, sedangkan pada Nilai ROE yang juga mengalami naik turun dan hal ini menjadikan berkurangnya ROE dan membuat semakin berkurangnya kemampuan PD BPR Rokan Hulu dalam mendapatkan keuntungan dari modal yang ada. Dari naik turunnya Nilai ROA dan ROE ini mengakibatkan tingkat rentabilitas perusahaan PD BPR Rokan Hulu menurun.

Rasio biaya operasional adalah perbandingan antara biaya operasional dan pendapatan operasional. Rasio biaya operasional digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasi (Wijaya, 2001, 120). Semakin rendah BOPO berarti semakin efisien bank tersebut dalam mengendalikan biaya operasionalnya, dengan adanya efisiensi bi-

aya maka keuntungan yang diperoleh bank akan semakin besar. Melihat dari rasio NIM dan BOPO di atas, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2013 PD BPR Rokan Hulu mengalami peningkatan efisiensi, yang menandakan PD BPR Rokan Hulu mengalami kinerja yang baik pada tahun 2013 di sisi efisiensi.

Filosofi manajemen terkini telah menunjukkan peningkatan pengakuan atas pentingnya *customer focus* dan *customer satisfaction*. Perspektif ini merupakan *leading indicator*. Jika pelanggan tidak puas mereka akan mencari produsen lain yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Perspektif pelanggan memiliki dua kelompok pengukuran yaitu: ukuran utama pelanggan (*customer core measurement*) dan proposisi nilai pelanggan (*customer value propositions*).

Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991).

Salah satu cara membangun kepercayaan adalah memberikan jaminan bahwa perusahaan akan selalu menepati janji yang telah mereka berikan kepada pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

SIMPULAN

Berkaitan dengan kinerja PD BPR Rokan Hulu berdasarkan perspektif keuangan dapat diketahui pada aspek likuiditas menunjukkan kinerja yang baik, terlihat dari turunnya rasio LDR pada tahun 2013 menjadi 66,30%. Pada aspek rentabilitas menunjukkan penurunan kinerja, yang terlihat dari turunnya rasio ROA pada tahun 2013. Pada aspek kualitas aset menunjukkan penurunan kinerja yang ditandai dengan meningkatnya persentase KAP pada tahun 2013 yang menandakan semakin meningkatnya rasio aset tak lancar/macet PD BPR Rokan Hulu. Pada aspek efisiensi menunjukkan kinerja yang baik, terlihat dari meningkatnya nilai NIM (*Net Interest Margin*). Pada

aspek permodalan menunjukkan kinerja yang baik ditandai dengan terus mengalaminya peningkatan nilai CAR (*Capita adequacy Ratio*) yang menunjukkan semakin kuatnya permodalan PD BPR Rokan Hulu. Secara keseluruhan kinerja PD BPR Rokan Hulu pada perspektif keuangan menunjukkan kinerja baik, karena dari 5 aspek yang dinilai, 3 aspek menunjukkan kinerja yang baik.

Berkaitan dengan kinerja PD BPR Rokan Hulu berdasarkan perspektif pelanggan dapat diketahui pada aspek pangsa pasar menunjukkan penurunan yang ditandai dengan menurunnya jumlah kredit yang diberikan dan jumlah debitur yang disalurkan pada tahun 2013. Pada aspek *customer retention* mengalami peningkatan yang terlihat dari rasio pelanggan yang setia dibandingkan nasabah tahun sebelumnya yang mengalami peningkatan yang menandakan meningkatnya kemampuan PD BPR Rokan Hulu mempertahankan nasabahnya. Pada aspek *customer acquisition* menunjukkan penurunan yang terlihat dari menurunnya rasio *customer acquisition* yang artinya semakin menurunnya tingkat pertumbuhan nasabah PD BPR Rokan Hulu. Pada aspek *customer satisfaction* menunjukkan kinerja yang baik. Pada aspek *customer profitability* menunjukkan peningkatan kinerja yang terlihat dari peningkatan perhitungan rasio *customer profitability* yang dimiliki PD BPR Rokan Hulu pada tahun 2013. Secara keseluruhan kinerja PD BPR Rokan Hulu pada perspektif pelanggan menunjukkan kinerja yang baik karena 3 dari 5 aspek yang dinilai mengalami peningkatan dan menunjukkan kinerja yang baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Aidemark (2001), *The Meaning of Balanced Score*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bambang Wahyudi. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita
- Kaplan, Robert, S & Norton, David p.1996. *Translating Strategy Into Action : The Balanced Scorecard*. Harvard Business School Press : USA
- Wijaya, Gunawan. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, 2001, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.