

**EFEKTIVITAS KINERJA DENGAN KONSEP *BALANCED SCORECARD* DALAM PERSPEKTIF PELANGGAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KENDARI**  
**MT HARYONO**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh

**JUMIATI**

**NIM : 17050102023**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
KENDARI  
2022**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari

Telp/Fax (0401) 3193710 [e-mail.iainkendari@yahoo.co.id](mailto:e-mail.iainkendari@yahoo.co.id)

Website: <http://iainkendari.ac.id>

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul **“Efektivitas Kinerja Dengan Konsep Balanced Scorecard Dalam Perspektif Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari MT. Haryono”** Atas nama Jumiaty, Nim.17050102023, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian skripsi. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 22 Juni 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Dr. H. Rusdin Muhalling M.E**  
NIP.197009182000031001

**Muhammad Imran SE, M. AK**  
NIP.198611212019031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710  
email : iaikendari@yahoo.co.id website : http://iaikendari.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan Judul "EFEKTIVITAS KINERJA DENGAN KONSEP BALANCED SCORECARD DALAM PERSPEKTIF PELANGGAN PADA BSI KC. KENDARI MT. HARYONO" yang ditulis oleh JUMIATI NIM. 17050102023 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Sabtu tanggal 02 Juli 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

**Dewan Penguji Skripsi**

Ketua	: Dr. H. Rusdin Muhalling M.El	(.....)
Sekretaris	: Muhammad Imran SE, M.Ak	(.....)
Anggota1	: Alwahidin S.Si., M.Sc	(.....)
Anggota2	: Dra. Beti Mulu M. Pd.I	(.....)



Kendari, 18 Mei 2023

Dekan

Dr. H. Rusdin Muhalling M.El  
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

**"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam hasil berjudul “Efektivitas Kinerja Dengan Konsep Balanced Scorecard Dalam Perspektif Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari MT. Haryono” di bawah bimbingan Dr. H. Rusdin Muhalling M.E, dan Muhammad Imran SE,M.AK telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan hasil ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam hasil ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa hasil ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa hasil ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka hasil dan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 26 April 2022

**Penulis****JUMIATI**

NIM.17050102023

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Jumiati  
NIM :17050102023  
Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya :Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Efektivitas Kinerja Dengan Konsep Balanced Scorecard Dalam Perspektif Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari MT Haryono”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 26 April 2022

Yang menyatakan

  
Jumiati

## KATA PENGANTAR



Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada seluruh manusia yang ada di muka bumi. Sholawat serta salam kami haturkan kepada baginda Rasulullah SAW. Sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tatanan kehidupan dari kejahiliah menjadi hikmah dan tentram.

Rasa syukur tiada terkira bagi penulis yang telah menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan.

Penulisan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tentunya banyak kesulitan dan hambatan yang telah dihadapi peneliti baik dari segi waktu, pikiran, tenaga maupun *financial*, namun penulis yakin bahwa setiap kesabaran harus dibarengi dengan kerja keras dan doa yang ikhlas. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang berjasa baik moral maupun material, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Naini dan Ibu saya Misra yang telah mengandung, melahirkan, merawat,

menyekolahkan dan mendukung penulis hingga kejenjang perguruan tinggi, serta kepada adik saya Arianto yang senantiasa mendukung saya dalam penulisan hasil penelitian ini. Motivasi dan doa yang tulus yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Kendari Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari sekaligus pembimbing 1 Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI yang telah memberikan dukungan.
3. Ketua prodi perbankan syariah Nurjannah, S.Kom, M.Pd
4. Pembimbing II Muhammad Imran SE, M. AK yang telah bersedia membimbing dan sabar memberikan masukan serta motivasi dan semangat kepada penulis untuk proses penulisan dalam skripsi ini.
5. Kepala perpustakaan IAIN Kendari Tilman, S.Sos., M.M dan seluruh staf yang telah memfasilitasi penulis dalam mengakses sumber pustaka dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman program studi perbankan syariah angkatan 2017 danteman-teman terkhusus dari gengs *butterfly* Herina S.E, Sry Reski S.E, Martini S.E, Irma zulviyanti S.E, Satri S.E, Masni S.E,

Yeni S.E, Zulqaidah S.E, dan Desi S.E.yang lainnya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Terima kasih kepada sepupu saya Ippang, Swan, Ebi, Ima, Septy, dan Ammi. Senantiasa memberikan dukungan serta motivasi berharga untuk peneliti.

Peneliti berharap semoga bantuan dan berbagai upaya yang telah disumbangkan kepada penulis mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT dan tetap mendapat lindungan-Nya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Akhirnya penulis memohon ampunan kepada Allah SWT atas segala khilaf baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

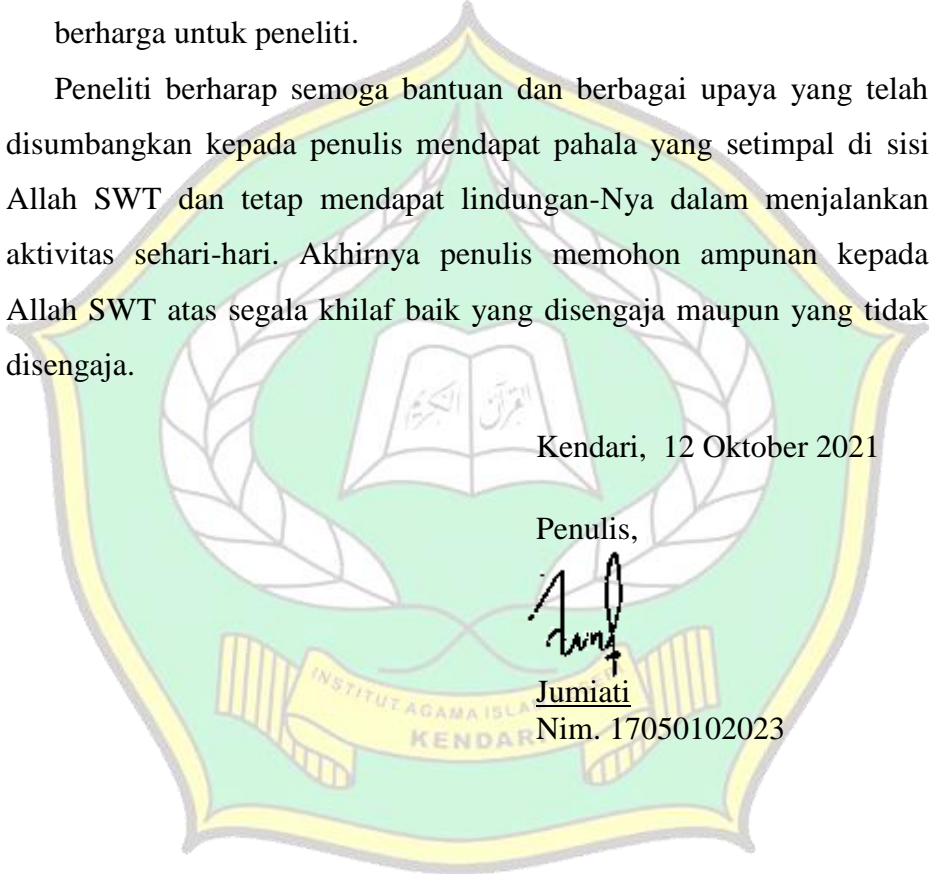
Kendari, 12 Oktober 2021

Penulis,



Jumiati

Nim. 17050102023





## ABSTRAK

**Jumiati, Nim : 17050102023.** Efektivitas Kinerja Dengan Konsep Balanced Scorecard Dalam Perspektif Pelanggan Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kendari MT Haryono. Dibimbing oleh Dr. H. Rusdin Muhalling M.E,dan Muhammad Imran SE, M. AK

---

Penelitian ini membahas tentang Efektivitas Kinerja Dengan Konsep Balanced Scorecard Dalam Perspektif Pelanggan Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Mt Haryono yang rumusan masalah : (1) Bagaimana Efektivitas kinerja Bsi Kc Kendari Mt Haryono dalam perspektif pelanggan ?. (2) Bagaimana analisa deskriptif untuk efektivitas kinerja Bsi Kc Kendari Mt Haryono dengan mengacu pada konsep balanced scorecard ?.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas kinerja BSI KC. Kendari Mt. Haryono diukur dari perspektif pelanggan dan Memberikan sebuah analisis deskriptif secara akurat terhadap efektivitas kinerja perusahaan dengan metode balanced scorecard dalam perspektif pelanggan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik Analisis data yang dilakukan menggunakan teknik reduksi data (*data reduction*). Penyajian data, dan verifikasi/penarikan kesimpulan dengan pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian pada BSI Kantor Cabang Kendari MT Haryono tentang efektivitas kinerja dengan metode balanced scorecard dalam perspektif pelanggan yaitu dimulai dengan

efektivitas adalah Sebuah penilaian/pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin baik presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya. sedangkan Kinerja adalah pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi yang di cadangkan di awal. Dan salah satu metode penilaian/pengukuran dari sebuah kinerja adalah metode Balanced Scorecard. Di bank BSI KC Kendari Mt. Haryono dimana efektivitas kinerja merupakan salah satu tolak ukur untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas kinerja diukur dari perpektif pelanggan di Bank Syariah Indonesia MT Haryono sudah diterapkan dengan baik artinya perspektif pelanggan sudah baik dimata nasabah atau pelanggan.

**KataKunci:** Efektivitas, Kinerja, Balanced Scorecard, dan Perspektif Pelanggan.



## ABSTRACT

**Jumiati, Nim : 17050102023.** Performance effectiveness with balanced scorecard concepts in the perspective of customers at Bank Syariah Indonesia (BSI) Kendari MT Haryono Branch Office. Guided by Dr. H. Rusdin Muhalling M.E, dan Muhammad Imran SE, M. AK

---

This research discusses the effectiveness of performance with balanced scorecard concepts in a customer perspective at Indonesian Islamic Bank kendari branch MT Haryono that formulation for trouble : (1) How is the effectiveness of BSI Kc Kendari MT Haryono performance in a customer perspective?. (2) How to a descriptive analysis for the effectiveness of BSI Kc Kendari MT Haryono with reference to the concept of balanced scorecard?.

This research aims to determine the extent to which the effectiveness of the performance of the Indonesian Islamic bank kendari branch MT Haryono is measured from the customer perspective and provides an accurate descriptive analysis of the effectiveness of the company's performance using the balanced scorecard method from the customer perspective. This type of research is qualitative descriptive research using field research. Data collection techniques are carried out using interview, observation, and dokemntasi techniques. Data analysis techniques are carried out using data reduction techniques. Presentation of data, and verification/with drawal of conclusions by testing the validity of data using source triangulation techniques, triangulation techniques and time triangulation.

There sults of researchat the Indonesian Islamic bank kendari branch MT Haryono about the effecitveness of performance with the balanced scorecard method in the customers perspective, starting with effectiveness, is an

assessment/measurement that states how far the target (quantity, quality, and time) has been achieved. Where the better the percentage of targets achieved, the higher the effectiveness. While performance is the implementation of an activity or programs or policy in realizing the goals, objectives, vision and missions that were reserved at the beginning. And one method of assessment/measurement of a performance is the balanced scorecard method. At the Indonesian Islamic bank kendari branch MT Haryono where performance effectiveness is one of the benchmarks to achieve the desired results. Performance effectiveness is measured from the customer perspective at the kendari branch of the Indonesian Islamic bank MT Haryono, which has been implemented properly, meaning that the customer perspective is good in the eyes of the customer or customer.

**Keywords:** Effectiveness, Performance, Balanced Scorecard, Customer Perspective



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACK</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TRANSILTERASI</b> .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Defenisi Operasional .....	8
1.7 Sistematika Pembahasan .....	10
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Konsep Penelitian Efektivitas Kinerja .....	15
2.2.2 Konsep Balanced Scorecard.....	19
2.2.3 Bank Syariah .....	36
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	41

3.3 Sumber Data Dan Jenis Data.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
3.6 Teknik Pengecekan Pengabsahan Data .....	47

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Gambaran Umum BSI Kantor Cabang Kendari MT. Haryono .....	49
4.1.2 Efektivitas Kinerja BSI KC. Kendari Mt. Haryono Dalam Perspektif Pelanggan .....	57
4.1.3 Analisa Deskriptif Untuk Efektivitas Kinerja Bsi Kc Kendari Mt Haryono.....	75
4.2 Pembahasan.....	82
4.2.1 Efektivitas Kinerja BSI KC Kendari Mt Haryono Dalam Perspektif Pelanggan.....	82
4.2.2 Analisis Deskriptif Efektif Kinerja Dengan Metode BSC.....	90

**BAB V PENUTUP**

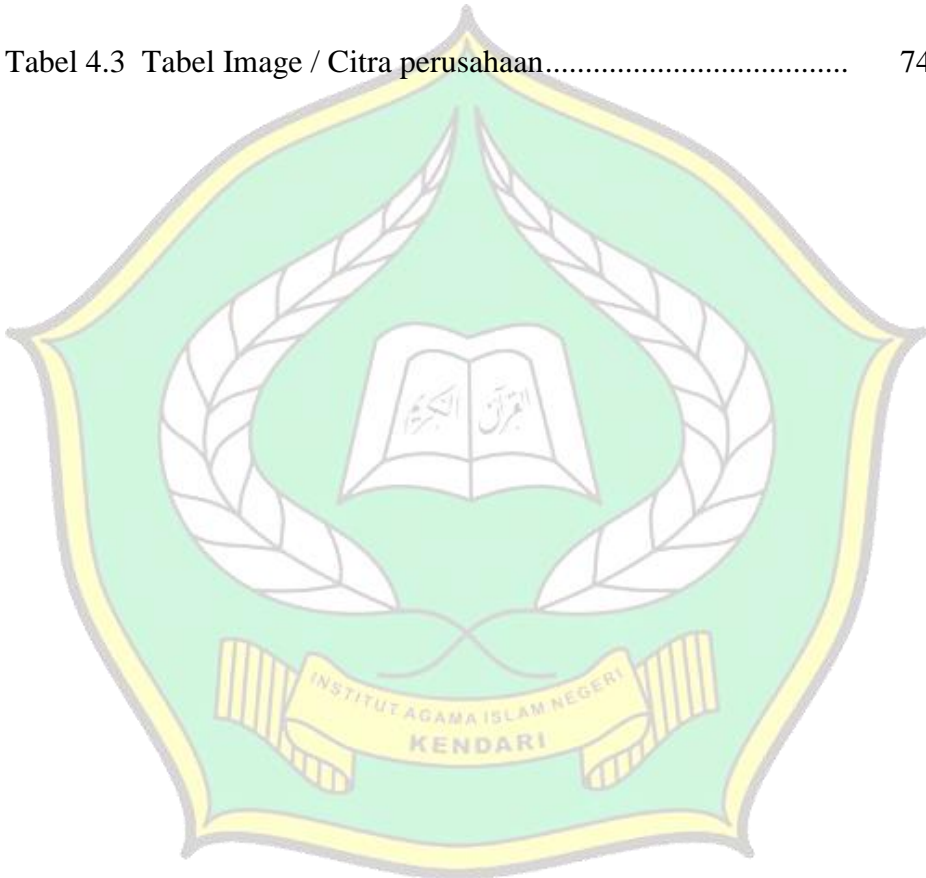
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	102
5.3 Limitasi Penelitian.....	102

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tabel atribut produk jasa.....	63
Tabel 4.2	Tabel Hubungan nasabah .....	69
Tabel 4.3	Tabel Image / Citra perusahaan.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Nama Informan

Lampiran 2: Pedoman Wawancara

Lampiran 3: Dokumentasi





**DAFTAR TRANSLITERASI**

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	t
ب	B	ظ	Z
ت	T	ع	‘
ث	S	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
سین	Sy	ء	’
ص	S	ي	Y
ض	D		