

## ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BISNIS MENGGUNAKAN METODE BALANCE SCORECARD PADA BRILINK (STUDI KASUS BRILINK SATRIA CITATAH)

Gilang Aditia Pratama

Universitas Teknologi Digital, [gilang10120854@digitechuniversity.ac.id](mailto:gilang10120854@digitechuniversity.ac.id)

Widya Retno Prasinta, S.T., M.T.

Universitas Teknologi Digital, [widyaprasinta@digitechuniversity.ac.id](mailto:widyaprasinta@digitechuniversity.ac.id)

### Abstrak

*Brilink, sebagai bagian integral dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), memiliki peranan strategis dalam menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat melalui jaringan agen perbankan (Agen Brilink). Agen BRILink berfungsi sebagai penghubung utama untuk memperluas akses layanan perbankan kepada masyarakat yang tidak terjangkau oleh kantor cabang tradisional. Di samping menyediakan layanan kepada masyarakat, agen BRILink harus memperhatikan kualitas pelayanan terhadap nasabah atau pelanggan. Pasalnya banyak pelanggan yang mengeluh tentang kualitas pelayanan BRILink yang diteliti oleh penulis.*

**Tujuan** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan BRILink Satria.

**Desain/Metode** Metode penelitian yang digunakan adalah mix methode dimana metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif, dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, kuesioner, uji validitas dan uji reabilitas. Peneliti ini juga menggunakan metode balanced scorecard meliputi keuangan, kualitas pelayanan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, guna mengetahui kinerja perusahaan yang diteliti.

**Temuan** Hasil dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan pengolahan data dengan menggunakan rumus Return On Investment bahwa keuntungan dari modal awal itu bernilai 20%. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan produktivitas karyawan brilink satria tersebut sangat baik karena perolehan target rincian, dengan mencapai produktivitas 70%. Hasil perspektif proses bisnis internal ini yang menggunakan diagram aktivitas juga hasilnya baik karena sesuai dengan SOP BRILink Satria. Adapun nilai r tabel dengan signifikansi 0,05 diperoleh sebesar 0,456, nilai reliabilitas dari semua 5 dimensi diatas nilai 0,60. Berdasarkan hasil pengukuran analisis kualitas layanan di Brilink Satria tersebut nilai harapan lebih besar dari pada nilai persepsi 4.18 dengan nilai harapan 4.27 yang menghasilkan nilai Gap negatif yaitu -0.09 yang artinya pelayanan dalam kehandalan belum cukup baik terhadap konsumen. Selain itu, dimensi empati menunjukkan 0,2% yang artinya dimensi ini cukup baik dalam kualitas pelayanan. maka dari itu penulis memberikan usulan agar BRILink satria lebih tanggap dalam pelayanan, baiknya membuat form pendaftaran online ataupun manual printagar tidak terjadi antrian panjang saat pendaftaran.

**Tipe Penelitian** Studi empiris

**Kata Kunci** : Brilink, Balanced Scorecard, Kualitas Layanan.

### I. Pendahuluan

Indonesia telah lama dikenal sebagai negara yang dominan dalam sektor non-industri. Meskipun banyak perbaikan telah dilakukan, masih diperlukan upaya yang lebih efektif dalam

pembangunan dan pemerataan pembangunan untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang inklusif di setiap kabupaten di Indonesia. Dukungan yang luas dari semua pihak sangat penting untuk merumuskan strategi yang kokoh. Kerjasama antara asosiasi swasta dan pemerintah dapat menjadi kunci dalam mencapai tujuan dari rencana saat ini, memastikan bahwa pengembangan dilakukan dengan cara yang berkelanjutan dan terkoordinasi.

Brilink, sebagai bagian integral dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), memiliki peranan strategis dalam menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat melalui jaringan agen perbankan (agen BRILink). Agen BRILink berfungsi sebagai penghubung utama untuk memperluas akses layanan perbankan kepada masyarakat yang tidak terjangkau oleh kantor cabang tradisional.

Pengukuran performa bisnis sangat penting dalam manajemen perusahaan untuk memastikan pencapaian tujuan strategis secara efektif. Salah satu metode yang terbukti berhasil dalam mengelola performa bisnis adalah *Balanced Scorecard* (BSC). BSC adalah suatu kerangka kerja manajemen strategis yang menggabungkan aspek keuangan dan non-keuangan untuk mengevaluasi performa organisasi secara komprehensif.

Perluasan *delivery channel* BRI yang dikenal dengan BRILink bertujuan untuk memperkenalkan dunia perbankan kepada masyarakat umum tanpa memerlukan investasi yang besar. Fokus utama agen BRILink adalah masyarakat yang belum awam dengan dunia perbankan. Kehadiran agen BRILink diharapkan dapat mendorong dampak positif terhadap pertumbuhan perekonomian masyarakat melalui peningkatan pemanfaatan layanan keuangan. **(Rizkiyaningsih & Anggaran (2021))**.

Studi kasus Brilink Satria Citatah memberikan konteks yang khusus dan relevan untuk penelitian ini. Dengan memfokuskan pada unit bisnis tertentu di dalam BRILink penelitian ini dapat mengidentifikasi tantangan dan peluang spesifik yang dihadapi oleh unit tersebut, serta mengevaluasi efektivitas strategi yang telah diimplementasikan. Ketika wawancara terhadap owner agen brilink satria citatah tersebut merasakan bahwa banyak komenan dari pelanggannya ada masalah di antrian transaksi. Bahwa ketika lagi banyak pelanggan suka antri panjang lama. Maka dari itu peneliti menganalisis Brilink Satria Citatah tersebut dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* untuk menganalisis kualitas layanan di brilink satria citatah tersebut. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi manajemen Brilink, terutama dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan kinerja bisnis. Dengan memahami secara mendalam faktor-faktor nonfinansial yang mempengaruhi kinerja, perusahaan dapat mengarahkan sumber daya mereka secara lebih efektif untuk mencapai tujuan bisnis mereka.

Keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan memenuhi fungsinya memiliki dampak besar terhadap pencapaian sasaran yang telah ditetapkan. Pentingnya strategi dalam manajemen tujuan menjadi landasan yang penting sebagai pedoman untuk mencapai target kerja yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, untuk memahami sejauh mana pencapaian strategi dalam mencapai tujuan tersebut, diperlukan alat untuk menganalisis atau mengevaluasi hal tersebut. Analisis kinerja memiliki peran yang krusial dalam mencapai tujuan tersebut karena efektivitas dalam menerapkan strategi dalam periode waktu tertentu dapat diukur melalui evaluasi kinerja.

## II. Kajian Teori

### Pengukuran Kinerja

Menurut hartini dalam **Nurul Puspitasari (2020)** Faktor terpenting dalam kemampuan suatu perusahaan untuk bertahan di dunia global saat ini adalah tingkat kinerja bisnisnya, suatu pencapaian yang telah dicapai. Dengan menerapkan sistem manajemen terstruktur untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya, kinerja bisnis mendorong karyawan untuk menjalankan bisnisnya dengan lebih efisien. Hasil operasi perusahaan dianggap sebagai kinerjanya. Alat estimasi pelaksanaan bisnis yang

digunakan bergantung pada hipotesis Kaplan dan Norton tahun 1996, khususnya Balance Scorecard. Perkiraan ini diperkirakan dengan melihat empat sudut pandang, yaitu keuangan, klien, bisnis interior, serta pengembangan dan pembelajaran.

**Balance Scorecard**

Menurut rangkuti dalam **Priska Shirty Thelma Mawuntu (2022) *Balanced Scorecard*** merupakan alat untuk mengukur kinerja yang mempertimbangkan faktor internal dan eksternal, serta aspek finansial dan non finansial, jangka panjang dan jangka pendek. Kemampuan membuat rencana strategis yang holistik, koheren, seimbang, dan terukur merupakan salah satu keunggulan konsep *Balanced Scorecard*.

**Kualitas pelayanan**

(Kualitas Pelayanan) sebagaimana didefinisikan oleh Tjiptono dalam **(Mamun dan Ningsih, 2021)**, dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan memenuhi harapan pelanggan. Menurut definisi ini, kualitas layanan suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan.

**III. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode campuran deskriptif, yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif menjadi satu penelitian. Penelitian ini menggunakan metode campuran untuk menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta memberikan arahan dalam pengumpulan dan analisis data. Wawancara, observasi, dokumentasi, angket, uji validitas dan reliabilitas, serta metode pengumpulan data lainnya digunakan. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk perhitungan sampel sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 21 dari total populasi sebanyak 150 pelanggan.

**IV. Hasil Dan Pembahasan**

**Pengukuran Perspektif Keuangan  
Rumus *Return On Investment (ROI)***

Dalam metode BSC perspektif keuangan digunakan untuk mengetahui aset dan pendapatan yang dimiliki oleh BriLink Satria Citatah tersebut selama 1 tahun ke belakang. Berikut adalah tabel aset dan pendapatan di BriLink Satria Citatah pada 2 Mei 2023–2 Mei 2024:

**Table 1. Laporan Laba Rugi BRI LINK SATRIA 2 MEI 2023-2 MEI 2024**

Total Pendapatan (fee brilink)	Rp 10.000.000
Pendapatan admin	Rp 52.500.000
<b>Total Laba Kotor</b>	<b>Rp 62.500.000</b>
Biaya Operasional :	
Biaya Gaji Karyawan	Rp 36.000.000
Biaya Sewa Bangunan	Rp 7.800.000
Biaya ATK	Rp 50.000
Biaya Kertas Printer	Rp 70.000

<b>Jumlah Biaya Operasional</b>	<b>Rp 43.920.000</b>
<b>Total Laba Bersih</b>	<b>Rp 18.580.000</b>

**Tabel 2. Aset BriLink Satria**

MODAL AWAL	Rp 15.000.000
MESIN EDC 2	Rp 7.000.000
PRINTER THERMAL	Rp 300.000
<b>TOTAL ASET</b>	<b>Rp 22.300.000</b>

Berdasarkan tabel diatas laba kotor dan laba bersih dari total pendapatan dengan biaya operasional BriLink dari 2 Mei 2023-2 Mei 2024 menghasilkan laba bersih yaitu Rp 18.580.000. Dapat disimpulkan dalam pendapatan BriLink tersebut tidak ada kendala. Bahkan pendapatan sangat signifikan yang dihasilkan oleh BriLink Satria Citatah tersebut.

Maka dari itu penelitian ini dengan metode perspektif keuangan untuk mengetahui keuntungan BriLink Satria Citatah itu dengan menggunakan rumus Return on Investment (ROI) yaitu :

$$\text{ROI} = \frac{(\text{Laba Bersih} - \text{Modal Awal})}{\text{Modal Awal}} \times 100\%$$

$$\text{ROI} = \frac{(\text{Rp } 18.580.000 - \text{Rp } 15.000.000)}{\text{Rp } 15.000.000} \times 100\%$$

$$\text{ROI} = \frac{(\text{Rp } 3.580.000)}{\text{Rp } 15.000.000} \times 100\%$$

$$\text{ROI} = 0,2 = 20\%$$

Jadi, BriLink Satria tersebut berhasil mendapatkan keuntungan dari modal awal yaitu sebesar 20%.

**Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan**

**Table 3. kinerja karyawan BRI LINK Satria**

Periode	2023-2024
Pelanggan	1.695 x 2 orang = 3.390
Pekerja	2 orang
Jam Kerja 25 hari/bulan	2.400 x 2 orang = 4800

$$\text{Produktivitas} = \text{Output} / \text{Input}$$

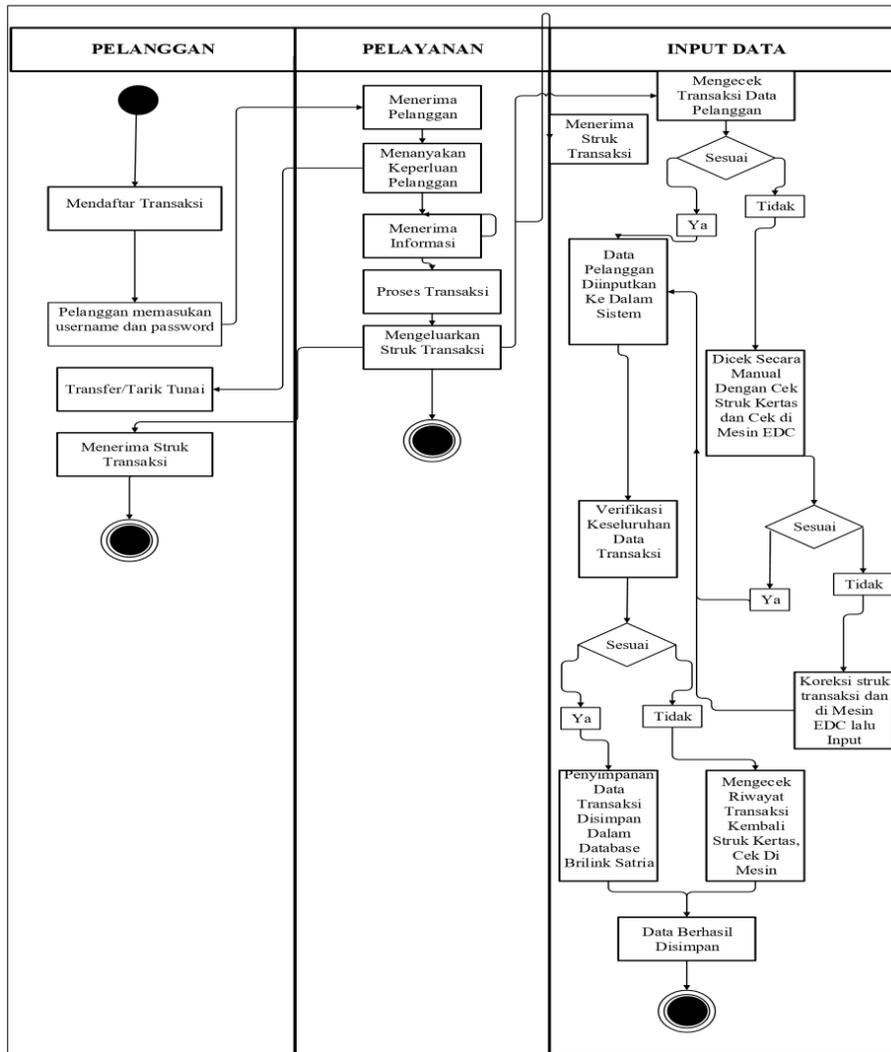
= Jumlah yang dihasilkan

/ Jam Kerja

$$\text{Output} / \text{Input} = \frac{3.390}{4.800} = 0,70 = 70\%$$

Dari perhitungan produktivitas karyawan BriLink Satria dari 2 Mei 2023- 2 Mei 2024 adalah 70% dari 2 karyawan tersebut.

**Perspektif Proses Bisnis Internal**



**Gambar 1. Diagram Aktivitas Bri Link Satria**

Berdasarkan tabel diatas telah menggambarkan aktivitas proses bisnis dari brilink satria citatah dengan 3 tahapan yaitu dari pelanggan ke pelayanan, selanjutnya ke penginputan data di brilink tersebut.

**Pengukuran Perspektif Pelanggan**

Sampel minimal yang bisa dipilih untuk penelitian dengan populasi dengan sebesar 150 dan *Margin of Error* 20% adalah 21 orang di ambil dari hasil rumus slovin.

a. Uji Validitas

Table 3. Uji Hasil Validitas

Variabel	Butir	r hitung		r tabel	Keterangan
		Harapan	Kenyataan		
<i>Tangibles</i>	Item 1	0,651	0,477	0,456	Valid
	Item 2	0,669	0,509	0,456	Valid
<i>Reliability</i>	Item 1	0,503	0,521	0,456	Valid
	Item 2	0,485	0,493	0,456	Valid
	Item 3	0,513	0,568	0,456	Valid
	Item 4	0,526	0,641	0,456	Valid
	Item 5	0,499	0,554	0,456	Valid
	Item 6	0,518	0,596	0,456	Valid
	Item 7	0,612	0,547	0,456	Valid
	Item 8	0,527	0,632	0,456	Valid
	Item 9	0,478	0,597	0,456	Valid
	Item 10	0,492	0,638	0,456	Valid
<i>Assurance</i>	Item 1	0,623	0,583	0,456	Valid
	Item 2	0,536	0,464	0,456	Valid
	Item 3	0,487	0,511	0,456	Valid
	Item 4	0,531	0,539	0,456	Valid
	Item 5	0,475	0,541	0,456	Valid
<i>Responsive</i>	Item 1	0,556	0,621	0,456	Valid
	Item 2	0,671	0,474	0,456	Valid
	Item 3	0,542	0,521	0,456	Valid
	Item 4	0,511	0,469	0,456	Valid
<i>Emphaty</i>	Item 1	0,523	0,471	0,456	Valid
	Item 2	0,495	0,489	0,456	Valid

	Item 3	0,488	0,479	0,456	Valid
--	--------	-------	-------	-------	-------

Dilihat dari tabel di atas, terlihat bahwa kelima hal pernyataan berlapis dalam survei tersebut dinyatakan substansial karena mempunyai nilai rhitung > rtabel. Pada angka 0,456 ditemukan nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing koefisien korelasi indikator lima dimensi yang diteliti dalam penelitian ini mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel = 0,456. Hal ini menunjukkan bahwa indikator penelitian telah tervalidasi seluruhnya. Sedangkan perhitungan r diperoleh dari hasil pengolahan data SPSS Versi 29.0.

**b. Uji Reliabilitas**

**Tabel 4. Uji Hasil Reliabilitas**

Variabel	Alpha Cronbach		Keterangan
	Harapan	Kenyataan	
<i>Tangibles</i>	0,621	0,667	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,662	0,711	Reliabel
<i>Responsive</i>	0,659	0,611	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,681	0,701	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,727	0,641	Reliabel

Terlihat dari hasil pengukuran sebelumnya, masing-masing pertanyaan tersebut memiliki nilai reliabilitas lebih besar dari 0,60 untuk masing-masing lima dimensi pernyataan penelitian yaitu berwujud, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, tanggapan responden dari 5 komponen kualitas penyelenggaraan ujian dapat diandalkan, sehingga jajak pendapat tersebut solid dan dapat digunakan untuk eksplorasi lebih lanjut.

**c. Analisis Service Quality Pada Kualitas layanan di BRILink Satria Citatah**

Terciptanya rasa nyaman karena nasabah tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan	4.18	4.27	-0.09
--	------	------	-------

Berdasarkan hasil pengukuran analisis kualitas yang telah disebarkan kepada 21 sampel pelanggan di Brilink Satria tersebut ada item bernilai negatif yaitu dari pernyataan “ Terciptanya rasa nyaman karena nasabah tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan” tersebut nilai harapan lebih besar dari pada nilai persepsi 4.18 dengan nilai harapan 4.27 yang menghasilkan nilai Gap -0.09. Dari nilai negatif tersebut menyebabkan pelanggan brilink satria yang mau transaksi tersebut antri panjang.

**Usulan dari nilai Gap negatif**

Setelah peneliti melihat langsung ketika wawancara, observasi, dan sebar kuesioner, terdeketsi sama dengan perkiraan hasil dari nilai Gap tersebut. Maka dari itu peneliti ada usulan untuk membuat inovasi dengan membuat *link form* pendaftaran transaksi secara *online* atau *manual print* supaya ketika antrian tidak terlalu panjang dan lama agar operasional dan waktu transaksi menjadi efisien.

## V. Penutup

### Kesimpulan

Hasil dari wawancara observasi dan pemaparan data, kualitas layanan yang ada di BRILink Satria sudah dapat dikatakan baik walaupun ada satu dimensi yang negatif yang perlu diperbaiki oleh BRILink Satria, dengan hasil *tangible* (bukti fisik) 0,25% menunjukkan bahwa *tangible* ini baik dalam pelayanan. Hasil kehandalan yakni 0,45%, menunjukkan kehandalan ini juga baik dalam pelayanan. Lalu dalam dimensi *Assurance* data menunjukkan 0,12% yang artinya assurance juga memiliki kualitas pelayanan yang baik. Selanjutnya hasil dari ketanggapan (*responsive*) menunjukkan 0,14% dengan dalam data terdapat -0,09 yang artinya pelayanan dalam kehandalan belum cukup baik terhadap konsumen. Dan yang terakhir yakni dimensi empati menunjukkan 0,2% yang artinya dimensi ini cukup baik dalam kualitas pelayanan.

### Saran

#### 1. Bagi Brilink Satria Citatah

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi ketanggapan, penulis menyarankan membuat inovasi dengan membuat link form pendaftaran transaksi secara online atau manual print supaya ketika antrian tidak terlalu panjang dan lama demi ke efesien operasional dan waktu transaksi.

#### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih banyak mengambil sampel agar hasil lebih yang didapatkan lebih memuaskan dan lebih baik lagi

### Daftar Pustaka

- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021, oktober 2). Implementasi Strategi Layanan Teknologi *Digital Banking* dan *Service Quality* dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 4.
- Puspitasari, N. (2020, Mei 3). Pengaruh Modal Intelektual Terhadap Kinerja Bisnis Pada UKM di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Akuntansi Unesa*, 8, 3.
- Rizkiyaningsih A, & Anggraini D. (2021). Efektivitas Penerapan BRILINK dalam upaya mendorong *Financial Inclusion* Studi Pada Bank Rakyat Indonesia. *Conference Of Economic*, 1.
- Telma Mawuntu, P. S., & Aotama, R. C. (2022, april 19). Pengukuran Kinerja UMKM Berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) Metode *Balanced Scorecard*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 3.