

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan saat ini tengah menghadapi berbagai tantangan yang tidak hanya berupa persaingan sesama perbankan, tetapi juga adanya pengaruh digitalisasi perbankan. Seiring meningkatnya perkembangan teknologi yang mempengaruhi pola dan perilaku masyarakat, ternyata mampu memberikan dampak pada sektor perbankan, yaitu adanya tuntutan untuk mengembangkan produk digitalisasi sehingga layanan dapat diperoleh hanya dengan menggunakan *smartphone*. Dengan kemudahan akses melalui *smartphone* masyarakat akan beralih dan fokus pada perkembangan perbankan yang simpel dan cepat tanpa harus bertransaksi di kantor cabang (Puspitadewi, 2019). Dunia bisnis sangat dipengaruhi oleh teknologi, baik bagi pengusaha besar maupun kecil. Karena tuntutan teknologi terus berubah sesuai dengan perkembangan zaman, seseorang harus mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut. Kemampuan ini sangat penting, karena bisa mempengaruhi keberlanjutan dan perkembangan bisnis bagi pengusaha besar maupun kecil (Nasution, 2023).

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju dan cepat memaksa perusahaan untuk terus memperbaiki diri. Perkembangan teknologi ini mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan daya saing agar tetap bisa bertahan dalam persaingan yang semakin ketat secara global. Lingkungan bisnis yang semakin rumit dan tidak menentu membutuhkan suatu sistem penilaian kinerja yang mampu mengevaluasi kinerja seluruh bagian penting dalam perusahaan. Sistem tersebut diharapkan bisa mengenali kondisi perusahaan di bidang usahanya (Husain, 2021). Untuk mengantisipasi dari perkembangan *Financial Technology*, pihak perbankan dituntut mengubah strategi bisnisnya. Transformasi digital di sektor perbankan merupakan momen perubahan yang sangat penting. OJK sebagai lembaga pengawas perbankan harus mengawasi proses transformasi digital yang dilakukan oleh lembaga perbankan, sekaligus memberikan arah dan fasilitas untuk mempercepat proses transformasi digital tersebut (Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Berkaitan hal tersebut, perbankan digital harus mempunyai metode pengukuran yang mencakup aspek keuangan dan non keuangan secara lengkap. Metode yang

dapat membentuk kinerja perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya adalah *Balanced Scorecard*.

Keberhasilan sebuah perusahaan, terutama perusahaan perbankan, sangat bergantung pada kemampuannya dalam memindahkan dan memanfaatkan sumber daya atau aset tak berwujud yang sulit diukur secara langsung dalam bentuk nilai keuangan. Untuk mengetahui bagaimana sebenarnya performa perusahaan tersebut, diperlukan suatu upaya yang disebut dengan pengukuran kinerja (Anggraini *et al.*, 2020). Hubungan dengan pelanggan, karyawan, serta proses bisnis sebenarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kelangsungan hidup perusahaan jangka panjang, dan hal ini tidak bisa diukur hanya melalui angka-angka finansial saja. Oleh karena itu, diperkenalkan konsep pengukuran berupa *Balanced Scorecard* (Rezki Zurriah *et al.*, 2024).

Dalam dunia perbankan, penggunaan *Balanced Scorecard* dapat mendukung bank untuk menemukan sektor-sektor yang perlu ditingkatkan, mengelola sumber daya dengan lebih efisien, serta meningkatkan kepuasan nasabah dan prestasi pegawai. Metode ini memungkinkan lembaga untuk menilai kinerja tidak hanya dalam hal finansial, tetapi juga dari sudut pandang non-keuangan yang membantu dalam mencapai sasaran strategis jangka panjang (Julianti *et al.*, 2025). Perusahaan yang dapat memproduksi barang atau layanan berkualitas tinggi adalah perusahaan yang efisien dalam hal bersaing. Meningkatkan daya saing perusahaan dilakukan dengan perbaikan kualitas secara berkelanjutan sehingga perusahaan dapat memproduksi barang yang sesuai dengan desain atau spesifikasi yang telah ditentukan. Karena itu, manajemen perusahaan perlu mendapatkan informasi yang tepat agar dapat mengambil keputusan yang benar untuk meningkatkan kinerja perusahaan sebagai langkah untuk memperkuat daya saing perusahaan (Husain, 2021).

Balanced Scorecard juga menyertakan elemen-elemen yang menjadi penggerak untuk mencapai target kinerja tersebut. Scorecard ini menilai kinerja perusahaan melalui empat sudut pandang yang seimbang: finansial, konsumen, proses bisnis internal, serta inovasi dan pertumbuhan. Sasaran yang ditetapkan dalam sudut pandang finansial, konsumen, dan proses bisnis internal bertujuan untuk menemukan area di mana organisasi harus berprestasi agar dapat mencapai

kinerja yang solid, sementara sasaran dari sudut pandang inovasi dan pertumbuhan berfungsi sebagai landasan untuk mewujudkan tujuan dari ketiga sudut pandang yang lain (Rumangu et al., 2023). *Balanced Scorecard* adalah sebuah cara untuk menilai dan mengelola kinerja yang mempertimbangkan aspek internal dan eksternal perusahaan. Saat ini, banyak perusahaan masih mengandalkan metrik keuangan sebagai standar utama untuk mengukur kinerja mereka, sehingga para manajer sering kali tidak menyadari sejauh mana dampak dari strategi yang telah mereka laksanakan. (Nurhaeda et al., 2023).

Beberapa penelitian mengenai *Balanced Scorecard* sebelumnya sudah pernah dilakukan, pada penelitian Riyana (2017) menjelaskan dengan terdapat hasil evaluasi kinerja yang mencakup empat sudut pandang, dengan penilaian dilakukan berdasarkan perubahan kinerja dari tahun 2014-2015 hingga 2015-2016, yang dipaparkan dalam jurnal tersebut. Melalui perbandingan scorecard, dapat disimpulkan bahwa kinerja PT Indofood pada tahun 2015-2016 menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan tahun 2014-2015, berdasarkan analisis dari empat sudut pandang: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pengembangan. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Husain (2021) dimana hasil studi mengenai evaluasi kinerja pada PDAM Kota Makassar telah sesuai dengan penilaian yang diberikan oleh BPPSPAM sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, berdasarkan data dari empat perspektif yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing.

Selanjutnya, terdapat peneliti lain dari sektor industri yang berbeda yang juga menggunakan *Balanced Scorecard*. Penelitian mereka menunjukkan bahwa di sisi keuangan sudah memuaskan, kecuali untuk Rasio kemandirian yang berkisar antara 0-25%, yang dianggap sangat rendah, menandakan tingkat ketergantungan yang sangat tinggi terhadap pihak luar (Anggraini et al., 2020). Dalam studi yang berbeda, tujuan penelitian dapat mencakup identifikasi indikator yang diterapkan oleh PT MSIG untuk mengevaluasi kinerja pegawai, merancang konsep sistem *Balanced Scorecard* yang sesuai dengan evaluasi kinerja perusahaan, serta mengembangkan rancangan simulasi *Balanced Scorecard* yang selaras dengan visi, misi, dan strategi PT MSIG (Trisyulianti & Ramadhani, 2016).

Balanced Scorecard dapat dijadikan indikator sebagai pengukuran kinerja dan strategi yang tidak hanya fokus pada sektor keuangan, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan adapun pembeda dari penelitian sebelumnya yaitu *Balanced Scorecard* diterapkan pada sektor perbankan digital di Indonesia yang mana tengah menghadapi persaingan dengan munculnya banyak bank digital lainnya. *Balanced Scorecard* digunakan untuk meningkatkan cara mengukur kinerja para karyawan perbankan. Awalnya, kinerja pemimpin hanya dinilai berdasarkan angka keuangan. Namun seiring waktu, metode ini berkembang menjadi empat sudut pandang yang lebih luas, sehingga dapat mengukur keseluruhan performa sebuah organisasi. Adapun kebaruan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai dasar dalam pengukuran kinerja pada perusahaan sektor perbankan digital untuk meningkatkan daya saing perusahaan terutama perusahaan yang baru berjalan guna meningkatkan daya saing. Penelitian diharapkan memberikan Implikasi berupa perbankan yang tidak perlu beroperasi secara *offline* atau membuka cabang karena mobilitas pengguna yang sudah fleksibel sadar akan perkembangan teknologi tidak memerlukan kunjungan langsung ke kantor sehingga meminimalisir biaya operasional yang dianggarkan perusahaan. Maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Perancangan *Balanced Scorecard* Pada PT Bank Digital BCA Untuk Meningkatkan Daya Saing”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah sistem pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* dapat menjadi alat meningkatkan kinerja perusahaan pada PT Bank Digital BCA sehingga mampu bersaing dengan Bank Digital lainnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengukur kinerja Perusahaan dengan menggunakan *Balanced Scorecard* pada PT Bank Digital BCA untuk meningkatkan daya saing Perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menjadi faktor pertimbangan bagi perusahaan untuk mengimplementasikan rancangan *Balanced Scorecard* sebagai pengukur kinerja perusahaan
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadikan sebagai referensi dengan memperluas pengembangan materi dan pembelajaran yang inovatif di masa depan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab pertama berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2: LANDASAN TEORI

Bab kedua ini berisi tentang landasan teori dan referensi lain yang diperoleh dari hasil penelitian terdahulu. Pada bab ini akan memunculkan teori mengenai bagaimana pengukuran kinerja dan daya saing perusahaan, dan diangkat pula pembahasan mengenai teori yang berkaitan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Semua itu akan menjadi inti pembahasan dari skripsi.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisikan kategori jenis penelitian yang dilakukan dan metode yang digunakan dalam penelitian. Selain itu juga berisi penjelasan singkat atas variabel penelitian, tahap menentukan jumlah data yang digunakan dalam penelitian, menjelaskan Teknik pengumpulan data, serta Teknik analisis data.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab Keempat berisi tentang data-data yang digunakan dan berkaitan dengan objek penelitian meliputi profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan indikator pengukuran kinerja. Kemudian bab ini juga menampilkan hasil dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dilakukan

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini beserta saran yang dapat diajukan guna pengembangan dari penelitian penulis dan akan dikembangkan oleh peneliti ke depannya.