

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan untuk keempat perspektif balanced scorecard seperti pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Hasil pengukuran kinerja untuk perspektif keuangan menunjukkan kinerja bank sangat baik. Ini dapat dilihat dari hasil peningkatan dana pihak ketiga, peningkatan penyaluran kredit dan profitabilitas (laba) bank. Namun demikian dalam hal non performing loan masih terdapat permasalahan yang cukup serius khususnya dalam NPL kredit mikro yang masih berada di atas 20%.
- b. Hasil pengukuran kinerja untuk perspektif pelanggan menunjukkan kinerja bank baik. Ini dapat dilihat dari hasil perhitungan menunjukkan nasabah merasa sangat puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh bank. Begitu juga dalam pengukuran profitabilitas konsumen menunjukkan bahwa kinerja perspektif pelanggan pada aspek profitabilitas pelanggan dinilai sesuai dengan target yang ditentukan yaitu di atas 5%.
- c. Hasil pengukuran kinerja untuk perspektif bisnis internal menunjukkan kinerja bank adalah baik. Ini dapat dilihat

dari hasil tingkat inovasi bank adalah baik. Inovasi bank setiap tahunnya mengalami peningkatan karena bank terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu dapat dilihat pada hasil AETR adalah sangat baik. Artinya bank mampu meminimalkan biaya administrasi secara efektif dan efisien. Walaupun biaya administrasi yang digunakan secara efisien tetapi bank mampu membuktikan bahwa bank dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga tetap memperoleh pendapatan yang tinggi.

- d. Hasil pengukuran kinerja untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja bank adalah baik. Ini dapat dilihat dari hasil perhitungan kepuasan karyawan. Hasil menunjukkan bahwa lingkungan kerja, dan motivasi yang diberikan oleh bank. Selain itu dapat dilihat juga dari hasil pelatihan karyawan adalah baik. Pelatihan karyawan semakin meningkat setiap tahunnya, ini membuktikan bahwa bank terus berusaha untuk menciptakan karyawan yang berkompeten. Pada hasil produktivitas karyawan adalah sangat baik.

5.2. Saran.

Dari hasil penelitian yang telah penulis laksanakan, hal yang perlu mendapatkan perhatian yang serius yaitu masih tingginya

tingkat *non performing loan* (NPL), untuk itu beberapa saran yang penulis sampaikan sebagai berikut :

- a. Demi menjaga naiknya potensi rasio kredit bermasalah atau non performing loan (NPL), Bank BJB senantiasa menerapkan prinsip pengawasan dan pembinaan debitur,
- b. Bank harus melakukan pembinaan kepada pelaku usaha dan UMKM, misalnya memfasilitasi binaan sektor industri dalam menjalankan usahanya melalui kerjasama dengan pemerintah daerah terkait, perguruan tinggi dan konsultan.
- c. Melakukan usaha pengurangan risiko debitur melalui evaluasi dini kelayakan bisnis usahanya, aspek bisnis debitur dalam menjalankan bisnis, kemauan debitur untuk berwirausaha untuk memperkecil kemungkinan meningkatnya rasio NPL.