BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian ini peneliti akan membuat kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya untuk menjawab perumusan masalah peneliatan yang berupa pertanyaan "Bagaimana pengaruh penerapan *Balanced Scorecard* terhadap ukuran kinerja perbankan?". Selain itu pada bagian akhir bab ini peneliti akan memberikan beberapa saran sehubungan dengan kesimpulan penelitian yang diperoleh.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah dianalisis dan didasarkan pada pendapat para ahli sehubungan dengan pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Penerapan pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* dengan efektif akan mendorong peningkatan ukuran kinerja dalam empat perspektif ukuran kinerja, yang berupa perspektif keuangan, perspektif pelanggan (nasabah), perpektif proses bisnis intern dan perspektif belajar dan tumbuh.
2. Kenaikan masing-masing ukuran perspektif tersebut dapat dilihat dari:
   a. meningkatnya ukuran kinerja keuangan yang dapat dilihat dari meningkatnya rata-rata jumlah laba keuangan setelah penerapan *Balanced Scorecar* sebesar Rp. 9 milyar
   b. Meningkatnya ukuran kinerja perspektif pelanggan (nasabah) yang

dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah setelah penerapan *Balanced Scorecard* sebayak 14.000 orang nasabah.

c. Meningkatnya ukuran kinerja perspektif proses bisnis intern yang dapat dilihat dari semakin sedikitnya jumlah karyawan yang mengundurkan diri/berhenti setelah penerapan *Balanced Scorecard* yang hanya rata-rata 4 orang karyawan dalam satu tahun.

d. Meningkatnya ukuran kinerja perspektif belajar dan tumbuh yang dapat dilihat dari meningkatnya jumlah kegiatan pelatihan dan pendidikan setelah penerapan *Balanced Scorecard* yang rata-rata meningkat 3 kali dalam satu tahun.

3. Dari kesimpulan poin ke-2 dapat disimpulkan pula bahwa pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* merupakan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dan terintegrasi karena peningkatan ukuran pada satu perspektif ukuran akan berpengaruh dan dipengaruhi (berhubungan) perspektif yang lainnya.

B. SARAN

Dari kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. PT BCA Tbk. Cabang Pelembang dapat mempertahankan sistem pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerjanya karena terbukti dengan penerapan sistem pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* dapat membantu peningkatan ukuran kinerja secara

komprehensif dan terintegrasi.

2. Bagi perusahaan-perusahaan lain disarankan untuk ikut menerapkan sistem pengukuran *Balanced Scorecard*, dan menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbagan sekaligus referensi yang berguna bagi tercapainya hasil kinerja yang maksimal.
3. Karena penelitian ini masih mempunyai kekurangan khususnya dalam hal data, maka peneliti menyarankan untuk dilakukannya penelitian serupa dengan menggunakan data-data yang lebih komprehensif sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.