

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada bab-bab yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai hasil dari pengukuran kinerja BPRS Madina Mandiri Sejahtera menggunakan *balanced scorecard* periode 2008-2010, sebagai berikut:

1. Pengukuran yang telah dilakukan pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera berdasarkan *balanced scorecard*, terdapat peningkatan yang dicapai oleh BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari tahun 2008-2010, diantaranya:
 - a. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: kuesioner yang disebarakan kepada seluruh karyawan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,05%, nilai ini berada ditingkat kedua dalam skala interval, yang berarti bahwa karyawan merasa puas. Selain tingkat kepuasan yang cukup tinggi, retensi karyawan juga mengalami peningkatan dilihat dari penurunan karyawan keluar sebesar 1,67%, karyawan sistem manajemen informasi tetap pada rata-rata 100% karena seluruh karyawan berhubungan langsung dengan sistem informasi.
 - b. Perspektif proses bisnis internal: proses operasi dilakukan untuk mengetahui berapa lama *response time* pada *teller*, setelah dilakukan pengukuran *response time* membutuhkan waktu 120%

- c. Perspektif *customer*: kuesioner yang disebarakan kepada 40 nasabah memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94%, nilai ini berada ditingkat kedua dalam skala interval, yang berarti bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Selain tingkat kepuasan yang cukup tinggi, *customers retention* meningkat sebesar 233,5%, *customer akuisisi* meningkat dilihat dari nasabah yang keluar menurun sebesar 5,6%, laba yang diperoleh dari nasabah meningkat sehingga nilai *customer profitabilitas* juga meningkat sebesar 52,49%.
 - d. Perspektif keuangan: rasio operasi mengalami peningkatan sebesar 4,34%, *sales growth* meningkat 364,6%.
2. Selain mendapat peningkatan BPRS Madina Mandiri juga mendapat penurunan yang diperoleh dalam jangka waktu 2008-2010, diantaranya adalah:
- a. Perspektif proses bisnis internal: proses inovasi, tidak ada penambahan produk.
 - b. Proses pemeliharaan dan pertumbuhan modalitas

B. Saran

Dari kesimpulan diatas terdapat beberapa hal yang bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen BPRS Madina Mandiri Sejahtera dalam mengukur kinerjanya, antara lain:

1. Manajemen BPRS Madina Mandiri Sejahtera bisa menggunakan *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja bank, karena *balanced scorecard* adalah alat ukur yang tidak hanya mengukur dari aspek keuangan saja tetapi juga mengukur aspek non keuangan, yaitu: perspektif *customer*, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang bisa mendapatkan kinerja keuangan yang berlipatganda dan berjangka panjang. Dengan keempat perspektif *balanced scorecard* tersebut perusahaan bisa meningkatkan kinerja secara keseluruhan untuk terwujudnya visi perusahaan.
2. Manajemen harus mempertahankan dan meningkatkan upaya dalam memahami harapan nasabah sehingga dapat mempertahankan kesetiaan nasabah.
3. Perusahaan harus meningkatkan dan mempertahankan pemberdayaan karyawannya agar karyawan bisa memberikan kinerja baik dan mampu meningkatkan laba perusahaan.
4. Untuk mendapatkan peningkatan optimal pada periode selanjutnya,