

BAB V

PENUTUP

Demikian *Balanced Scorecard* dan *Strategi Map* untuk Bank Nagari Cabang Bukittinggi ini dibuat sesuai dengan acuan pada tinjauan pustaka dan masukan serta diskusi dengan manajemen Bank Nagari Cabang Bukittinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil.

5.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi prosedur yang menjelaskan tentang metode sistem pengukuran kinerja hanya pada aspek *financial* saja. Sistem pengukuran kinerja yang dilakukan hanya pada proses Rencana Bisnis Kantor Cabang yang terdiri dari analisis lingkungan organisasi dengan alat analisis *Strengths, Weaknesses, Oppurtunities* dan *Threats* (SWOT). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem pengukuran kinerja belum sistematis dan sistem *database* Bank Nagari Cabang Bukittinggi belum teratur sehingga sulit untuk mengukur secara sistematis.
2. Terdapat 19 sasaran strategis dan 61 KPI yang dapat digunakan sebagai indikator pencapaian sasaran-sasaran strategis perusahaan.
3. Sasaran strategis pada tiap – tiap persepektif berdasarkan urutan prioritasnya adalah sebagai berikut :
 - a. Perspektif *Financial*
 - Peningkatan Laba
 - Efisiensi Biaya
 - Peningkatan Posisi Kredit
 - Peningkatan Pengelolaan Asset
 - Peningkatan Posisi Dana Pihak Ketiga

b. Persepektif *Customer Satisfaction*

- Peningkatan *Customer Satisfaction*
- Peningkatan *Corporate Social Responsibility*

c. Persepektif *Internal Business Process*

- Peningkatan Kualitas Fasilitas Pendukung Pelayanan dan Akses kepada Nasabah
- Peningkatan Fasilitas Proses Pelayanan
- Peningkatan Kualitas Kesejahteraan Kehidupan Karyawan

d. Perspektif *Learning and Growth*

- Peningkatan Mutu Pelayanan
- Peningkatan Kapasitas Jaringan ke *Banking System*
- Peningkatan *Produk Value*
- Peningkatan *Market Share*
- Peningkatan Disiplin Kerja/Indeks Kepatuhan Karyawan
- Penguatan Kualitas SDM
- Penguatan Kompetensi Organisasi dan Manajemen
- Peningkatan *Trust* dari masyarakat
- Peningkatan Kerjasama dan *Networking*



5.2 Implikasi Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, maka didapatkan bahwa:

1. Pengukuran kinerja Bank Nagari Cabang Bukittinggi dilakukan oleh Kantor Pusat berdasarkan kepada pencapaian *Key Result Area* (KRA) pada perspektif *financial* saja, dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang ada di *Key Performance Indicators* (KPI), berdasarkan kepada target-target yang telah dibuat pada awal tahun yang terangkum dalam Rencana Bisnis Bank.
2. Setelah dilakukan perbandingan antara sistem pengukuran kinerja lingkungan organisasi yang diterapkan di Bank Nagari Cabang Bukittinggi dengan sistem kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* yang telah dirancang, maka didapatkan bahwa sistem pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* secara struktur lebih lengkap dan rinci karena tidak hanya mengukur kinerja dari perspektif *financial* saja.
3. Penggunaan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja tidak hanya digunakan di Bank Nagari Cabang Bukittinggi saja, akan tetapi juga perlu digunakan di Cabang lain dan di Kantor Pusat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Kerangka *strategy map* dan *Balanced Score Card* ini dibuat dengan penuh keterbatasan peneliti. Besar harapan peneliti, hasil penelitian ini dapat memberi manfaat bagi Bank Nagari Cabang Bukittinggi baik dalam pengambilan keputusan maupun operasional sehari-hari.

1. Pada penelitian ini belum dilakukan pembobotan, sehingga tidak diketahui tingkat kepentingan dari tiap KPI tersebut. Pembobotan dapat dilakukan dengan kuesioner pembobotan kepada pihak manajemen Bank Nagari Cabang Bukittinggi yang lebih memahami kondisi organisasi yang diteliti.

5.4 Saran

Dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disarankan bahwa:

1. Perancangan pengukuran kinerja dengan model BSC bisa diterapkan dengan baik dan efektif, maka diperlukan kemauan, kerja keras, dan dukungan moril maupun materiil yang memadai dari pimpinan dan segenap karyawan.
2. Untuk menghadapi kondisi lingkungan bisnis yang secara terus menerus berubah dan berkembang, maka evaluasi terhadap setiap KPI dalam BSC harus dilakukan secara berkala, sesuai perkembangan dan perubahan strategi bisnis yang dilakukan oleh perusahaan sebagai masukan bagi manajemen demi perbaikan dan peningkatan kinerjanya secara berkelanjutan.

