

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis pengukuran kinerja Bank X menggunakan metode *Balanced Scorecard* dari perspektif proses bisnis internal dan pembelajaran/pertumbuhan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum Bank X telah melakukan pengukuran dengan mengakomodir kedua perspektif diatas yang diterapkan dalam PMS Bank X. Namun pembobotan yang diberikan untuk perspektif proses bisnis dan pembelajaran/pertumbuhan masih 5% dari total penilaian.
2. Kinerja Bank X yang dilihat dari perspektif proses bisnis internal diukur dari indikator proses inovasi yang dilakukan, jumlah penambahan jaringan kantor dan proses penyelesaian keluhan Nasabah. Dari indikator perspektif ini Bank X telah melakukan berbagai inovasi pada pengembangan sistem seperti *Smart City* yang mampu meningkatkan kepuasan Nasabah. Dari segi penambahan jaringan kantor, setiap tahunnya Bank X melakukan penambahan jaringan. Sedangkan untuk penyelesaian keluhan Nasabah, Bank X dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu/SLA yang ditentukan (0-14 hari kerja).
3. Kinerja Bank X yang dilihat dari perspektif pembelajaran/pertumbuhan diukur dari indikator kepuasan kerja melalui penyebaran kuisioner kepada reponden (dhi. Karyawan Kantor Wilayah Padang) yang diukur dari 10 variabel (Dukungan Organisasi/*Organizational Support*, Dukungan

Atasan/*Supervisory Support*, Motivasi Kerja/*Job Motivation*, Komitmen Terhadap Layanan Pelanggan/*Commitment to Customer Service*, Dukungan Rekan Kerja/*Coworker Support*, Orientasi Tim Kerja/*Team Orientation*, Peluang Promosi/*Promotion Opportunity*, Pemerataan Keadilan/*Distribution Justice*, Kelangsungan Kerja/*Job Security*, Kecukupan Sumber Daya/*Resource Adequacy*), retensi pekerja dan produktivitas pekerja. Dari penilaian perspektif ini Bank X telah melakukan proses pembelajaran/pertumbuhan dengan baik, hal ini terlihat dari hasil survey tingkat kepuasan karyawan sebesar 79,80% yang berarti karyawan Bank X merasa puas. Dari segi retensi karyawan dan produktivitas karyawan juga sudah baik.

1.2 Implikasi

Dalam penelitian ini ditemukan berbagai hasil penelitian yang memiliki dampak bagi Bank X. adapun implikasi untuk masing-masing perspektif antara lain :

1. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada perspektif proses bisnis internal sudah sangat baik, namun perlu dilakukan pengembangan fitur untuk produk/jasa baru seperti membuat aplikasi khusus. Selain itu untuk menguasai market yang lebih besar dibandingkan *peers* diperlukan pendekatan pada komunitas yang potensial di daerah untuk membangun *relationship* yang kuat. Sedangkan untuk mempercepat layanan purna jual Bank X diharapkan mampu membuat education center bagi

Nasabah (tempat bertanya dan belajar untuk memakai layanan seperti *mobile banking* dan *internet banking*).

2. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada perspektif pembelajaran/pertumbuhan sudah sangat baik, Bank X sudah memberikan ruang bagi karyawan untuk berkreasi serta memiliki suasana kerja yang nyaman. Untuk mempertahankannya diperlukan hubungan yang baik antara Pimpinan dengan karyawan. Selanjutnya memberikan fasilitas bagi karyawan dimana saat ini belum tersedianya ruang nongki dengan konsep millennial di kantor, dan juga fasilitas lainnya seperti tempat *gym* dan *daycare*.

1.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya :

1. Penelitian ini hanya terbatas pada dua perspektif yang digunakan dalam pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif proses bisnis internal dan pembelajaran/pertumbuhan.
2. Sampel pada penelitian ini terbatas pada unit *supporting* bisnis di Kantor Wilayah Bank X dan terdapat beberapa responden yang tidak mengisi kuisisioner ini karena status kepegawaian *resign/staff* dan berada di kota yang berbeda.

1.4 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, ada beberapa perbaikan yang dapat disarankan untuk penulisan penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Penulis hanya meneliti pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard* hanya dari dua perspektif, yaitu perspektif proses bisnis internal dan proses pembelajaran/pertumbuhan. Tidak meneliti dari seluruh perspektif yang digunakan dalam *Balanced Scorecard* (empat perspektif). Maka diharapkan pada penelitian selanjutnya penilaian kinerja dapat dilihat dari kedua perspektif lainnya yaitu perspektif finansial dan perspektif pelanggan atau dari keseluruhan perspektif *Balanced Scorecard*.
2. Penelitian ini dilakukan di unit supporting bisnis Kantor Wilayah Bank X yang bukan merupakan unit operasional. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya mengambil sampel di seluruh unit baik operasional maupun supporting sehingga penilaian kinerja dari unit bisnis tergambar lebih global/keseluruhan. Dan juga dalam mengambil sampel agar pegawai dengan status yang sudah *resign/staff* tidak dimasukkan kedalam responden penelitian.

