

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya tentang pengukuran kinerja dengan konsep *Balanced Scorecard* pada PT Bank Central Asia, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pada perspektif keuangan, rasio keuangan yang digunakan adalah *ROI*, *Profit Margin*, dan Rasio Operasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Bank Central Asia Cabang Malang dari tahun 2008 hingga tahun 2010 dapat menghasilkan laba perusahaan yang optimal. Kinerja pada perspektif keuangan menunjukkan hasil yang cukup baik bahkan terus mengalami perkembangan yang baik.
2. Pada perspektif konsumen, pencapaian *market share* pada PT Bank Central Asia Cabang Malang terus mengalami peningkatan dari tahun 2008 s/d 2010 dengan mencapai nilai rata-rata sebesar 4,62%.

Dari hasil perhitungan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah mencapai hasil yang baik yaitu 50% responden berpendapat sudah merasa puas, dan 33,33% responden berpendapat sudah merasa sangat puas, kemudian 16,67% responden berpendapat sudah merasa cukup puas dengan kinerja perusahaan. Hal tersebut berarti produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya sudah cukup baik.

Untuk profitabilitas konsumen tahun 2010 mengalami penurunan

yaitu dari 7,12% menjadi 6,62%. Hal ini menunjukkan bahwa laba yang dihasilkan oleh perusahaan mengalami penurunan.

3. Pada perspektif proses bisnis internal, PT Bank Central Asia mulai memperluas jaringan operasional dengan cara pengembangan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan layanan purna jual dan memberikan tambahan manfaat kepada para nasabah agar tetap mempunyai loyalitas terhadap PT Bank Central Asia.

Untuk proses operasi PT. BCA Dinoyo Malang telah mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas transaksi dari 7 menit pada tahun 2008, kemudian 5 menit pada tahun 2009, hingga menjadi 3 menit pada tahun 2010.

4. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, ketiga ukuran hasilnya telah mengalami peningkatan baik itu produktivitas karyawan, retensi karyawan, maupun kepuasan karyawan. Hal tersebut membuktikan bahwa loyalitas karyawan pada bank cukup baik, sehingga mampu meningkatkan pertumbuhan bank, karena karyawan merupakan salah satu *intangible assets* yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan perkembangan sebuah perusahaan.

B. Saran

Dari simpulan yang telah diuraikan tersebut, ada beberapa hal yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak manajemen PT. BCA KCP Dinoyo Malang antara lain:

1. Dalam kinerja keuangan, pihak manajemen harus dapat menekan biaya

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

operasional sehingga dapat meningkatkan laba bersih. Salah satu strategi penekanan biaya yaitu dengan menggunakan perencanaan yang tepat dan pembatasan biaya yang dianggap kurang bermanfaat.

2. Untuk *market share*, pihak manajemen harus lebih meningkatkan kualitas produk serta mutu pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya.
3. Peningkatan mutu layanan purna jual juga harus diperhatikan oleh pihak manajemen yaitu dengan penanganan keluhan maupun pengaduan nasabah yang dapat terselesaikan dengan baik, sehingga pada akhirnya nasabah juga akan merasa puas dengan hasil penyelesaian tersebut.
4. Pihak manajemen juga harus memperhatikan survey kepuasan karyawan maupun nasabah, karena kedua faktor tersebut merupakan faktor penting yang harus dipelihara guna kelangsungan dan perkembangan bank. Kepuasan konsumen mempengaruhi penjualan produk Bank. Kepuasan karyawan berpengaruh pada kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu kedua komponen tersebut harus dijaga sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Dearden, and Bedford.1989. *Sistem Pengendalian Manajemen*.
Terjemahan Management Control System oleh Agus Maulana.1992. Jakarta :
Binarupa Aksara.
- Anthony, Robert N dan Govindarajan, Vijay. 2005. *Management Control System*.
Sistem Pengendalian Manajemen. Jakarta : Salemba Empat.
- Arikunto. 2003. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT. Asdi Maha Satya.
- Dally, Dadang. 2010. *Balanced Scorecard Suatu Pendekatan Dalam
Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung : PT Reamaj Rosdakarya.
- Halim,A.,Tjahjono,A.,dan Husein,M,F.2000 *Sistem Pengendalian Manajemen*.
Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan, Akademi Manajemen Perusahaan
YKPN.
- Hasan, M,Iqbal. 2002.*Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan
Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Indriantoro, Nur, Supomo, Bambang. 2002. *Metode penelitian bisnis untuk
akuntansi & manajemen*. Yogyakarta: BPFPE.
- Luis, Suwardi, dan Biromo A. Prima.2009. *Step by Step In Cascading Balanced
Scorecard to Functional Scorecards*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rosita, Lydia. 2010. *Konsep Balanced Scorecard Sebagai Dasar Penilaian
Kinerja Manajemen Pada Perusahaan Jamu PT Sido Jodo Mojokerto*.
Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya
Karya Malang.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Riscamelia. 2007. *Penerapan Good Corporate Governance Sebagai Alat Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan Yang Diukur Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT Telkom (Persero) Tbk Kandatel Malang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya Malang.

Sinungan, Muchdarsyah. 1994. *STRATEGI MANAJEMEN BANK Menghadapi Tahun 2000*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Supriyono, S.U., R.A.2007. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Taswan.2006. *Manajemen perbankan. Konsep, teknik & aplikasi. + banking risk assessment*.

Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Triandaru, Sigit dan Budisantoso, Totok. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.

Ulfa, Maria. 2010. *Implementasi Balanced Scorecard Untuk Mengukur Kinerja Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Pasuruan*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya Malang.

Yossy, Riski. 2009. *Kinerja Non Finansial Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengendalian Manajemen Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya Malang.