

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT Bank Muamalat Cabang Dago dapat disimpulkan bahwa:

1. Rancangan sitem pengukuran tingka kinerja di PT. Bank Muamalat Cabang Dago Bandung mengacu pada visi dan misi yang ditetapkan oleh kantor pusat, perancangan Balanced Scorecard di PT. Bank Muamalat Cabang Dago mencakup penentuan sasaran-sasaran strategi dan ukuran-ukuran kinerja pencapaiannya, diantaranya sasaran strategi perspektif keuangan terdiri atas 6 (enam) sasaran diantaranya efisiensi biaya operasional, peningkatan asset, peningkatan pembiayaan, peningkatan laba, peningkatan pemasukan, dan penurunan NPF. Sasaran strategi perspektif Pelanggan yang terdiri dari Kepuasan nasabah, pendalaman nasabah potensial, dan peningkatan jumlah nasabah, Sasaran strategi Bisnis Internal yang terdiri dari Efisiensi proses Operasi, dan efisiensi prasarana layanan, Sasaran strategi pada Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan terdiri atas kualitas karyawan, kehandalan teknologi dan informasi dan kepuasan dan motivasi karyawan. Selain itu ditetapkan pula target dari masing-masing Balanced Scorecard.

2. Pencapaian kinerja PT. Bank Muamalat Dago pada tahun 2013 dengan pendekatan Balanced Scorecard menunjukkan bahwa kinerja PT. Bank Muamalat Cabang Dago dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari skor yang dihasilkan 64,7 %. Skor tersebut diperoleh dari perbandingan jumlah sasaran strategis yang berhasil dengan total sasaran strategis yang tercapai dari 17, 11 indikator yang tercapai diantaranya penurunan biaya operasional, pertumbuhan DPK, meningkatnya laba, pertumbuhan jumlah pembiayaan, pertumbuhan asset perusahaan, berkurangnya NPF, indeks kepuasan nasabah, peningkatan jumlah dana unggulan, pertumbuhan rekening nasabah, dan 6 indikator kinerja yang belum optimal pada masing-masing perspektif terutama pada perspektif bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diantaranya Efisiensi antrian, efisiensi Transaksi yang masih jauh dari target perusahaan dari 1,5 menit dengan realisasi 3,43 menit dan 2,24 menit. Jumlah computer on Line, jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan, indeks kepuasan karyawan, dan indeks motivasi kerja.

2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini antara lain:

1. Perlu dilakukan penelitian mengenai sistem antrian PT Bank Muamalat Cabang Dago sehingga memberikan kondisi yang actual mengenai solusi antrian yang terjadi di PT Bank Muamalat Cabang Dago.
2. Perlu sistem yang terkomputerisasi mengingat penelitian dilakukan secara manual sehingga hasil penelitian dapat mudah dipahami dengan cepat.
3. Penggunaan Balanced Scorecard sebagai alat pengukur kinerja di PT Bank Muamalat tidak hanya digunakan pada PT Bank Muamalat Cabang Dago saja dan di Bandung saja tapi juga perlu digunakan di cabang lain atau pusat di kota Lain.