

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup ini akan dijabarkan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang telah dirumuskan pada tahap awal penelitian. Sedangkan saran dimaksudkan untuk memberi masukan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, baik untuk pihak perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisis hasil yang telah dikemukakan sebelumnya, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Dari hasil pengukuran kinerja yang dilakukan di PT. Bank X (Persero) Tbk. Malang dengan menggunakan metode *Balaced Scorecard* terdapat 16 program inisiatif yang terdiri atas 4 program inisiatif *financial*, 3 program inisiatif *customer*, 5 program inisiatif *internal business process*, 4 program inisiatif *learning and growth*. Hasil *scoring* dengan menggunakan metode OMAX (*Objective Matrix*) diperoleh nilai indeks kinerja total sebesar 8,95. Berdasarkan *Traffic Light System* nilai indeks tersebut berada pada kategori hijau sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja PT. Bank X (Persero) Tbk. Malang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah mencapai performansi yang diharapkan. Dari 16 program inisiatif yang teridentifikasi, terdapat 12 program inisiatif masuk dalam kategori hijau, 3 program inisiatif masuk dalam kategori kuning, dan 1 program inisiatif masuk dalam kategori merah.
2. Rekomendasi upaya perbaikan diberikan untuk program inisiatif yang pencapaiannya jauh di bawah target yang diharapkan atau hampir mendekati target namun belum mencapai target tersebut, yaitu 1 program inisiatif yang berada pada kategori merah dan 3 program inisiatif pada kategori kuning. Adapun rekomendasi upaya perbaikan untuk masing-masing program inisiatif tersebut diantaranya:
 - a. Program inisiatif yang berada pada kategori merah yaitu meningkatkan keuntungan cabang. Rekomendasi perbaikan yang dapat diusulkan yaitu memberikan penjelasan mengenai produk maupun layanan secara detail serta mempromosikan produk dan layanan lainnya kepada nasabah. Selain itu,

PT. Bank X (Persero) Tbk. segera melakukan perluasan jaringan di luar negeri agar tetap dapat melayani kebutuhan nasabahnya.

b. Rekomendasi perbaikan untuk program inisiatif kategori kuning antara lain:

1) Meningkatkan kesetiaan nasabah

Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kesetiaan nasabah adalah dengan mengetahui kebutuhan nasabah agar produk yang ditawarkan nantinya sesuai dengan kebutuhan serta memberikan penjelasan secara detail mengenai produk maupun layanan kepada nasabah. Selain itu, dapat juga dilakukan dengan membentuk suatu tim *marketing* yang bertugas mendata nasabah yang sudah tidak aktif serta melakukan pendekatan kepada nasabah tersebut sehingga aktif kembali.

2) Meminimalkan absensi keterlambatan pegawai

Rekomendasi perbaikan untuk meminimalkan absensi keterlambatan pegawai adalah dengan memberikan sanksi pada pegawai yang terlambat sesuai dengan kriteria keterlambatan yang dilakukan.

3) Mengoptimalkan kinerja IT

Rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan kinerja IT adalah dengan mempekerjakan teknisi yang bertugas memantau sistem komunikasi di dalam perusahaan serta menggunakan sistem komunikasi gabungan untuk menghindari kinerja IT yang belum optimal akibat adanya gangguan pada sistem komunikasi yang digunakan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini dan dapat digunakan untuk perbaikan dalam penelitian selanjutnya antara lain:

1. Pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan secara berkelanjutan untuk digunakan sebagai sistem pengukuran kinerja yang komprehensif di PT. Bank X (Persero) Tbk. Malang.
2. Dapat dilakukan pembobotan dan *scoring system* dengan menggunakan metode lain pada penelitian selanjutnya sehingga dapat meminimalkan subjektivitas.
3. Dalam penentuan target, sebaiknya memperhatikan *strategy map strategy objectives*.