

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

1. Kartu skor keseimbangan sebagai metode pengukuran kinerja perusahaan belum diterapkan oleh PT Bank OCBC NISP. Perusahaan masih mengedepankan indikator keuangan sebagai tolok ukur kinerjanya, namun indikator operasional seperti jumlah konsumen, penyediaan dan inovasi produk, serta jumlah SDM yang dimiliki perusahaan sudah mulai diperhitungkan. Sehingga tolok ukur kinerja perusahaan saat ini sudah memiliki beberapa keterkaitan dengan empat perspektif pada metode kartu skor keseimbangan. Untuk itu kemungkinan penerapan kartu skor keseimbangan sebagai alat ukur kinerja pada PT Bank OCBC NISP sangat besar.
2. Pengukuran kinerja PT Bank OCBC NISP melalui kartu skor keseimbangan menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :
  1. Pada perspektif keuangan secara rata-rata terdapat dua ukuran hasil yang sudah mampu melampaui dari target yang telah ditetapkan, yaitu *ROA* dan *BOPO*. Nilai *ROA* sebesar 1,55% mampu melampaui target 1,25% per tahun dan rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional secara rata-rata lebih tinggi dari target yakni 86% per tahun yaitu dengan pencapaian 86,18%, sedangkan rata-rata *return on equity* adalah sebesar 9,92% masih lebih rendah dari target yang ingin dicapai yakni 12,5% per tahun.

2. Pada perspektif konsumen, pencapaian *market share* perusahaan dari tahun 2007 s/d 2009 masih belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Untuk pencapaian profitabilitas konsumen juga masih berada di bawah dari target per tahunnya, namun tingkat kepuasan konsumen telah mampu melampaui target 75% per tahun yaitu dengan pencapaian 79,12%. Hal tersebut berarti produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya sudah cukup baik.
3. Pada perspektif proses internal bisnis terdapat dua ukuran hasil yang sudah mampu mencapai target yang telah ditetapkan, yaitu proses operasi dan inovasi produk. Proses operasi bank menunjukkan peningkatan efisiensi dan efektivitas transaksi dari 7 menit hingga menjadi 3 menit, sedangkan inovasi produk telah melampaui target 60% per tahun yaitu dengan pencapaian 78,02%. Hal tersebut berarti menunjukkan bahwa penjualan produk dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Untuk layanan purna jual rata-rata selama tiga tahun yaitu tahun 2007 s/d 2009 adalah sebesar 89,54% kurang dari target 90% per-tahun.
4. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, ketiga ukuran hasilnya telah mengalami peningkatan baik itu produktivitas karyawan, retensi karyawan, maupun kepuasan karyawan sudah melampaui dari target yang telah ditetapkan. Hal tersebut membuktikan bahwa loyalitas karyawan pada bank cukup baik, sehingga mampu meningkatkan pertumbuhan bank, karena karyawan merupakan salah satu *intangibile assets* yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan perkembangan sebuah perusahaan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan tersebut, ada beberapa hal yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak manajemen antara lain:

1. Hasil simpulan menunjukkan bahwa *return on equity* masih belum mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, manajemen harus dapat menekan biaya 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 dana dan produk kredit, serta mutu pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Strategi untuk meningkatkan *market share* antara lain dapat dilakukan dengan cara menaikkan suku bunga yang diberikan kepada penabung, yang diharapkan akan dapat menambah minat bagi calon nasabah untuk menyimpan uangnya di bank. Cara yang lain adalah dengan menurunkan suku bunga bagi peminjam, yang diharapkan akan dapat menarik calon debitur (peminjam) dan untuk persaingan pasar. Peningkatan *market share* tersebut pada akhirnya juga diharapkan akan dapat meningkatkan profitabilitas konsumen, yang berarti keuntungan yang dicapai oleh perusahaan dari pendapatan jasa yang ditawarkan kepada konsumen juga akan meningkat.
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 pihak manajemen harus mempunyai suatu konsep strategi penyelesaian keluhan maupun pengaduan

nasabah yang tepat, yang 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 dana dan produk kredit, serta pelayanan pendukung lainnya. Kepuasan karyawan berpengaruh pada kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, apabila kepuasan karyawan terjamin, maka rangkaian aktivitas yang digunakan oleh pihak bank untuk menghasilkan produk dan pelayanan bagi nasabah juga menjadi semakin baik. Oleh karena itu kedua komponen tersebut harus dijaga sebaik-baiknya.