

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai hubungan di antara keempat perspektif *Balance Scorecard* pada kantor cabang Bank Panin Bandung dengan variabel-variabel *human capital*, *information system*, dan *organizational capital*, *employee satisfaction*, *employee productivity*, *employee retention*, *innovation*, *service*, *market share*, *customer satisfaction*, dan *financial*. Dari variabel-variabel tersebut disusun enam hipotesis. Hipotesis diuji dengan menggunakan program SPSS 17 dengan melakukan pengujian validitas dan reabilitas dengan menggunakan metode *split half*.

Hipotesis pertama dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap perspektif proses bisnis internal. Semakin tinggi produktivitas karyawan dan semakin rendah retensi karyawan, akan dihasilkan produk yang semakin beragam (ada inovasi produk) serta peningkatan pelayanan dari karyawan kepada pelanggan.

Hipotesis kedua untuk penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara perspektif proses bisnis internal terhadap perspektif pelanggan. Semakin sering diadakan inovasi produk, semakin memperluas pangsa pasar dan meningkatkan jumlah pelanggan perusahaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan perusahaan, pelanggan

akan semakin puas dan reputasi perusahaan yang baik akan menarik pelanggan lain untuk menjadi pelanggan tetapnya.

Hipotesis ketiga untuk penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara perspektif pelanggan terhadap perspektif keuangan. Hal ini dikarenakan Bank Panin lebih mengutamakan pangsa pasar dibandingkan dengan kepuasan pelanggannya sehingga perspektif keuangannya lebih dipengaruhi oleh pangsa pasar.

Hipotesis keempat untuk penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap perspektif pelanggan. Semakin baik kinerja pembelajaran dan pertumbuhan bank, maka semakin baik pula kinerja pelanggan.

Hipotesis kelima untuk penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap perspektif keuangan. Semakin banyak karyawan yang memiliki produktivitas yang tinggi, maka financial atau keuangan bank akan semakin meningkat.

Hipotesis keenam untuk penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara perspektif proses bisnis internal terhadap perspektif keuangan. Hal ini disebabkan oleh setiap upaya perbaikan atau peningkatan proses bisnis internal seperti respons terhadap pelanggan, penambahan jasa baru dan keikutsertaan dalam kegiatan masyarakat akan berdampak pada peningkatan atau perbaikan kinerja finansial Bank Panin.

5.2 Saran

Beberapa saran yang diberikan oleh peneliti sehingga dapat membantu penelitian BSC selanjutnya, yaitu perlu adanya tambahan jumlah responden (jumlah kantor cabang utama) yang diteliti agar hasil penelitian dapat lebih mewakili bank PANIN secara keseluruhan. Selain itu, variabel-variabel yang digunakan untuk meneliti masing-masing perspektif perlu ditambah sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik. Variabel *employee turnover rate* dan *training hours* dapat ditambahkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, variabel *on-time service* dan *new product introduced* dapat ditambahkan dalam perspektif proses bisnis internal, variabel *customer retention* dan *company reputation* dapat ditambahkan dalam perspektif pelanggan, variabel *revenue from new product* dan *Return on Capital Employed (ROCE)* dapat ditambahkan dalam perspektif keuangan.