

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian pada bab sebelumnya terkait penelitian yang berjudul *Analisis Balanced Scorecard* sebagai Alat Ukur Kinerja Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi pada BMT Arta Bina Serang), peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis data kuantitatif pada empat perspektif metode *balanced scorecard* yakni sebagai berikut:
  - a. Pada perspektif keuangan, pengukuran kinerja dari ketiga rasio yakni menunjukkan nilai dengan kategori baik. Rata-rata rasio *growth of sales* menunjukkan angka 20,55% yakni >10% sehingga dikategorikan baik. Rata-rata rasio *profit margin* adalah 34,59% yakni >6% sehingga dikategorikan baik. Rata-rata ROA yakni sebesar 12,17% yakni >10% sehingga dikategorikan baik sekali.

- b. Pada perspektif pelanggan, pengukuran kinerjanya menunjukkan nilai yang baik. Kepuasan pelanggan menunjukkan rata-rata sebesar 4,22 atau dikategorikan sangat puas. Rata-rata retensi pelanggan sebesar 121,85 yang menunjukkan kategori baik. Rata-rata akuisisi pelanggan sebesar 55,05% yang menunjukkan kategori cukup baik.
- c. Pada perspektif proses bisnis internal, pengukuran kinerjanya menunjukkan nilai yang cukup baik. Dilihat dari rata-rata inovasi sebesar 0% termasuk kedalam kategori tidak baik karena tidak ada inovasi. Sedangkan pada penilaian operasi menunjukkan rasio MCE sebesar 1,26 dan termasuk kategori sangat baik. Rata-rata layanan purna jual sebesar 61,10% menunjukkan kategori cukup baik.
- d. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, pengukuran kinerjanya tergolong baik. Rata-rata kepuasan karyawan sebesar 4,25% yang menunjukkan sangat puas. Rata-rata produktivitas sebesar Rp 2.683.659,46 tergolong cukup baik. Pada retensi karyawan menunjukkan tidak adanya penambahan atau pengurangan karyawan sehingga

dikategorikan baik karena lembaga mampu mempertahankan karyawannya.

2. Kesimpulan berdasarkan hasil wawancara pada penelitian kualitatif yakni lembaga BMT Arta Bina Serang belum mengimplementasikan metode *balanced scorecard* dalam mengukur kinerjanya. BMT Arta Bina Serang masih menggunakan pengukuran kinerja dari laporan keuangannya saja. Namun metode ini dapat dikembangkan dan diterapkan bagi lembaga keuangan karena pengukurannya yang melihat dari berbagai aspek.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak BMT Arta Bina Serang diharapkan mampu meningkatkan bisnis internalnya, baik dari segi peningkatan inovasi dan pengefektifan waktu dalam menanggapi pengajuan dari anggota. BMT Arta Bina Serang diharapkan agar terus mampu meningkatkan kinerjanya dari berbagai aspek walaupun selama ini hanya diukur melalui data laporan keuangannya saja agar lembaga bisa terus berkembang dan mengetahui sisi

lembaga yang harus dievaluasi. Lembaga juga dapat mencoba menggunakan metode *balanced scorecard* dalam mengukur kinerjanya agar pengukurannya lebih mendetail dan menyeluruh ke segala aspek BMT.

2. Bagi pihak akademisi diharapkan melalui adanya penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi belajar mengajar dengan lebih mendalam agar peneliti selanjutnya dapat terus mengembangkan penelitian terkait metode *balanced scorecard*.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan gunakan juga analisis SWOT untuk mendukung penilaian kinerja metode *balanced scorecard* yang lebih efisien. Kembangkan pula indikator-indikator yang lain untuk dipakai dalam pengukuran kinerja pada tiap perspektif metode *balanced scorecard* dengan teori-teori baru beserta referensinya.