

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah disajikan pada bab-bab terdahulu, penilaian Kinerja dapat diukur dengan menggunakan empat perspektif yang selanjutnya dapat disimpulkan:

1. Perspektif Keuangan

Rasio keuangan yang digunakan adalah ROA, ROE, BOPO, LDR dan CAR. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 dapat mencapai *cost effectiveness* dan menghasilkan laba perusahaan yang optimal. Kinerja pada perspektif keuangan menunjukkan hasil yang cukup baik.

2. Perspektif Pelanggan

Hasil dari penelitian untuk perspektif pelanggan adalah cukup memuaskan. Hal ini dilihat dari indeks kepuasan pelanggan sebesar 2.154 dengan modus rata-rata menjawab cukup memuaskan atas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta kepada para nasabahnya.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Hasil indeks perspektif proses bisnis internal adalah 3.184 dengan rata-rata modus menjawab memuaskan, maka serangkaian aktivitas yang meliputi proses inovasi, proses operasi dan pelayanan purna jual di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta sudah memuaskan.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pada perspektif ini indeks yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk adalah 4.702, dengan rata-rata modus menjawab cukup memuaskan atas kompetensi karyawan, infrastruktur teknologi dan kultur perusahaan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan tersebut diatas dapat disarankan agar kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta dapat lebih baik, sesuai dengan visi misi perusahaan untuk menghasilkan keuntungan perusahaan baik jangka pendek dan jangka panjang adalah dengan cara meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperhatikan atribut produk dan jasa, hubungan terhadap nasabah dan reputasi dimata nasabah. Perusahaan harus mengetahui kebutuhan dari nasabah untuk menghasil produk baru dan dapat disampaikan dengan baik kepada nasabah. Selain itu peningkatan kualitas sumber daya manusia yang baik, yaitu memiliki loyalitas, kedisiplinan, keahlian, ketrampilan, tanggung jawab, dan bisa saling berkoordinasi dengan baik, antara pimpinan dan karyawan dapat menghasilkan kinerja perusahaan yang komprehensif.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Pada perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan kuesioner yang disebar pada karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk melalui aplikasi Google Docs, peneliti tidak mampu mengontrol hasil dari kuesioner yang disebar.
3. Pada perspektif pelanggan penyebaran kuesioner tidak dilakukan di lokasi objek penelitian karena keterbatasan waktu dan biaya, tetapi masih merupakan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.