

## **BAB 5**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, diketahui bahwa kinerja BNI UI Depok dalam mewujudkan visi *corporate plan* 2008 yaitu untuk menjadi bank yang unggul dalam layanan adalah baik. Akan tetapi, masih dibutuhkan beberapa perbaikan untuk mencapai keseimbangan yang baik dalam empat perspektif organisasi yang diukur. Keseimbangan yang dimaksud adalah perolehan kinerja yang baik terhadap keempat perspektif dalam mewujudkan *corporate plan* 2008 – 2013. Berikut adalah penilaian terhadap kinerja BNI UI Depok dari empat perspektif *balanced scorecard* :

1) Kinerja Finansial

Kinerja finansial BNI secara umum yang diasumsikan dapat mewakili penilaian kinerja finansial BNI UI Depok adalah sehat.

2) Kinerja Pelanggan

Diketahui tingkat kepuasan pelanggan BNI UI Depok sebesar 83,48% sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan dari BNI UI Depok adalah baik.

3) Kinerja Bisnis Internal

Diketahui bahwa kinerja bisnis internal dalam indikator inovasi dan proses operasi adalah baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh BNI Pusat.

4) Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pertumbuhan dan pembelajaran BNI UI Depok adalah baik.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti berusaha untuk memberikan saran terhadap kinerja organisasi BNI UI Depok dalam mewujudkan BNI *corporate plan* tahun 2008 – 2013 dari hasil analisis pengukuran kinerja dengan *balanced scorecard*. Berikut adalah saran yang penulis sampaikan pada setiap perspektif :

### 1) Perspektif Finansial

- BNI secara umum sebaiknya meningkatkan kembali rasio CAR, minimal dengan persentase yang sama atau lebih besar dari tahun sebelumnya agar rasio kecukupan modal kembali menguat setelah terjadinya penurunan nilai aset yang memerlukan pencadangan akibat imbas dari krisis finansial global. Dengan ditingkatkannya rasio kecukupan modal ini diharapkan BNI dapat lebih berkembang dengan memiliki modal yang cukup untuk menghadapi segala kemungkinan risiko di dalam bisnis perbankan.

### 2) Perspektif Pelanggan

- BNI UI Depok dapat mempertimbangkan untuk mencari lokasi kantor yang lebih strategis agar mudah dijangkau oleh nasabahnya. Dengan memperhatikan akses transportasi yang mudah menuju kantor.
- Dalam hal melayani nasabah, para pegawai *frontliners* BNI UI Depok sebaiknya lebih menunjukkan sikap perhatian secara individual kepada para nasabah, seperti misalnya sebisa mungkin mengingat nama nasabah dan menyapa dengan nama.
- Sebagai organisasi yang memiliki alur kepengurusan administrasi, BNI umumnya dan BNI UI Depok khususnya, bisa memasang papan alur informasi mengenai prosedur pelayanan bagi nasabah.
- BNI umumnya dan BNI UI khususnya dapat meminimalisir kehilangan dana nasabah dari rekening dengan menjamin keamanan layanan perbankan yang diberikan kepada para nasabah.

### 3) Perspektif Bisnis Internal

- Agar BNI semakin unggul dalam layanan, BNI dapat menciptakan lebih banyak lagi *corporate initiative* yang berfokus pada melayani nasabah dengan segala kemudahan fasilitas dan fitur perbankan yang kian beragam.

### 4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

- Manajemen BNI UI Depok harus mengatasi ketidakpuasan pegawai terhadap atasan seperti cara atasan menangani bawahan yaitu dengan

menerapkan manajemen konflik yang baik dalam mengatasi masalah yang timbul antara atasan dengan bawahan.

- BNI umumnya juga harus mengatasi ketidakpuasan pegawai dalam hal gaji dan promosi yaitu dengan lebih memperhatikan tunjangan para pegawai.
- Manajemen BNI UI Depok juga harus mampu memberikan tanggapan atas saran yang telah disampaikan oleh pegawai agar pegawai merasa keberadaannya juga turut dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan dalam manajemen.

