

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang diselesaikan menurut metode penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan sudah sangat baik, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *scorecard* yang dihasilkan yaitu sebesar 94%. Dari perspektif keuangan dengan menilai memberikan hasil yang sangat baik karena lembaga mampu memenuhi target realisasi bahkan melampaui target realisasi penerimaan. Dari perspektif pelanggan menunjukkan bahwa kinerja sudah cukup baik dikarenakan pelayanan yang diberikan, keramahan dan kesabaran karyawan serta kemudahan dalam menyalurkan dana yang diamanahkan melalui berbagai program yang inovatif dan pelayanan kepada mustahik melalui kegiatan keagamaan memberi manfaat bagi mustahik serta dalam memberikan informasi yang jelas tentang agenda bagi mustahik sangat baik. Pada perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil yang sangat baik dalam proses inovasi yang dilakukan oleh lembaga, hanya saja dalam proses operasi menunjukkan hasil yang kurang baik pada penerimaan dari produk zakat dan permata. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil yang sangat baik karena terjalinnya hubungan baik antara karyawan dan atasan maupun sesama rekan kerja.

5.2 Saran

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi YDSF Malang bisa menerapkan metode *balanced scorecard* dalam menilai kinerjanya karena dengan menerapkan metode *balanced scorecard* YDSF Malang bisa menilai kinerja lembaga tidak hanya dari aspek keuangan tetapi juga dari aspek nonkeuangan, jadi bisa mengetahui pertumbuhan atau penurunan lembaga secara keseluruhan dari semua aspek, bisa mengelola dana yang dipercayakan dengan lebih baik supaya bisa memberikan kontribusi pemberdayaan mustahik yang lebih baik serta tepat guna dan tepat sasaran.
2. Manajemen hendaknya lebih memperhatikan tingkat akuisisi muzakki, retensi muzakki dan proses operasi dengan meningkatkan pemasaran dan pelayanan yang lebih menarik dan bermanfaat untuk muzakki mengingat angka prosentase yang cukup rendah.
3. Sarana dan prasana yang menunjang proses bekerja dari seorang karyawan perlu mendapat perhatian dari manajer hal ini dikarenakan bahwa fasilitas, akses terhadap informasi, dan peningkatan kompetensi karyawan sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik lagi.
4. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan menggunakan data yang lebih lengkap tentang ketaatan syariah yang dimasukkan dalam pengukuran *balanced scorecard* syariah dan mempunyai tolak ukur atas *balanced scorecard* dalam integrasi islam serta dalam perspektif secara syariah.