

## BAB V

### PENUTUP

Setelah melakukan analisis data dan interpretasi hasil terhadap hasil penelitian, maka dapat dibuat kesimpulan dan saran yang nantinya dapat dipergunakan bagi perusahaan sebagai dasar untuk mengadakan perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa kinerja KANINDO Syari'ah Jatim baik. Berikut ini merupakan hasil pengukuran kinerja keempat perspektif didalam *Balanced Scorecard* tersebut:

##### 1. Perspektif Keuangan

Dari segi perspektif keuangan hasil pengukuran menunjukkan bahwa kinerja perusahaan baik. Terdapat peningkatan di tolak ukur yang digunakan. Meskipun ada beberapa pengukuran yang mengalami penurunan karena adanya beberapa komponen yang tidak produktif. Pengukuran yang mengalami peningkatan prosentase adalah *quick ratio*, *Cash ratio*, *Interest Margin on Loans*, *Leverage Multiplier*, dan *ROE*. Sedangkan pengukuran yang mengalami penurunan adalah *primary ratio*, *Gross profit Margin*, *risk assets ratio*, *Rate Return on Loans*, *Interest Margin on Loans* dan *CAR*. Dan terdapat pula pengukuran yang

mengalami fluktuasi, pengukuran yang mengalami fluktuasi adalah *Assets to Loan Ratio*, *Capital Rati*, *LDR*, *NPM*, dan *ROA*.

## 2. Perspektif Pelanggan

Kinerja perusahaan ditinjau dari perspektif pelanggan baik. Hal ini ditunjukkan dari tolak ukur yang di ukur, seperti pengukuran *Customer Value Proposition: customer retention*, *customer acquisition*, dan *customer satisfaction*. Untuk prosentase dari *customer retention* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yang berarti mampu mempertahankan anggota dan calon anggota lama. Pada *customer acquisition* juga mengalami peningkatan sehingga KANINDO dapat beroperasi secara professional sehingga kondisi perusahaan dapat dikatakan semakin baik dari tahun ke tahun. Pada *customer satisfaction*, hasil dari survei kepuasan konsumen adalah sebesar 99,3%, yang terdiri dari 30,1% menyatakan sangat puas, 29,8% menyatakan puas, 24,2% menyatakan tidak puas/netral, dan 2,3% menyatakan tidak puas. Dalam kuesioner yang dibagikan kepada 100, tidak ada satu pun yang menyatakan sangat tidak puas. *Customer Value Proposition: Product/service attributes*, *Customer relationship*, dan *Image relationship*. Pada *Product/service attributes* menunjukkan bahwa KANINDO terus menekankan daya saing serta meningkatkan kualitas produk dan jasa guna memberikan kepuasan terhadap anggota dan calon anggota. *Customer relationship*, KANINDO bertujuan untuk mempertahankan loyalitas kepada anggota dan calon anggota serta

meningkatkan pencapaian anggota dan calon anggota baru. *Image relationship* Terkait dengan pengukuran *Image relationship* tersebut, KANINDO memiliki penilaian cukup baik atau cukup puas. Oleh karena itu diperlukan adanya promosi produk-produk yang ditawarkan oleh KANINDO.

### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dari perspektif proses bisnis internal kinerja perusahaan dinilai cukup baik. Pada ukuran inovasi produk dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya produk-produk baru yang di tawarkan oleh KANINDO. Pada proses operasional perusahaan menunjukkan peningkatan efisiensi dan efektivitas transaksi dari 10 menit hingga menjadi 5 menit. Pada pengukuran layanan purna pada tahun 2009 perusahaan mampu meminimalkan keluhan. Pada *employee satisfaction*, hasil dari survei kepuasan konsumen adalah sebesar 96,7%, yang terdiri dari 22,6% menyatakan sangat puas, 32,7% menyatakan puas, 34,7% menyatakan tidak puas/netral, dan 5,5% menyatakan tidak puas, dan 1,2% yang menyatakan sangat tidak puas.

### 4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Kinerja KANINDO Syari'ah Jatim ditinjau dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran cukup baik. Adanya peningkatan dari *employee productivity* dari tahun ke tahun yang mengindikasikan bahwa karyawan telah mengalami peningkatan produktifitas setiap tahun. Pada tahun 2008 dan tahun 2009 tidak terjadi *employee retention* karena pada

tahun tersebut produktifitas karyawan sangat bagus. Akan tetapi pada tahun 2010 terjadi *employee retention*, hal disebabkan karena tidak diperpanjangnya kontrak kerja dari masing-masing karyawan tersebut karena produktifitas kerja mereka kurang. *Employee satisfaction*, hasil dari survei kepuasan konsumen adalah sebesar 100%, yang terdiri 22,6% menyatakan sangat puas, 32,7% menyatakan puas, 34,7 % menyatakan cukup puas/netral, 5,5 % menyatakan tidak puas, dan 1,2% menyatakan sangat tidak puas.

## 5.2. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data secara keseluruhan, maka dengan segala keterbatasan penelitian ingin memberikan saran yang dapat digunakan sebagai berikut:

1. KANINDO Syari'ah Jatim sebaiknya menerapkan metode *Balanced Scorecard* dalam melakukan pengukuran kinerja, sehingga mampu mencerminkan seluruh aspek baik *tangible* maupun *intangibile* dan KANINDO menjadi selangkah lebih maju dalam menerapkan pengetahuan baru.
2. Untuk lebih efektif dan efisien dalam menentukan penilaian kinerja sebaiknya ditentukan target dalam penilaian kinerja pada KANINDO syari'ah Jatim sehingga dengan mudah dapat mengetahui barometer keberhasilan suatu program kerja agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.

3. Pihak manajemen KANINDO Syari'ah Jatim diharapkan bisa mempertahankan dan meningkatkan perspektif keuangan maupun non keuangan yang telah dicapai dan mempunyai kesiapan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sehingga dapat memenangkan persaingan tersebut dan memiliki kesempatan untuk menjadi leader perkoperasian syari'ah di Indonesia.
4. Untuk kedepannya KANINDO Syari'ah Jatim diharapkan mampu meningkatkan perspektif pelanggannya yaitu, dengan melakukan promosi karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan fasilitas-fasilitas dan produk-produk yang ditawarkan oleh KANINDO.
5. Sebaiknya pihak manajemen KANINDO harus mempunyai suatu konsep strategi dalam penyelesaian keluhan maupun pengaduan anggota dan calon anggota. Agar anggota dan calon anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak KANINDO tersebut dan proses bisnis internal yang diprogramkan oleh KANINDO sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan pula.
6. Dalam perspektif karyawan, terutama dalam perekrutan karyawan pihak KANINDO diharapkan merekrut karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi. Loyalitas karyawan berpengaruh pada kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, apabila terjamin, maka rangkaian aktivitas yang digunakan oleh pihak koperasi untuk menghasilkan pelayanan bagi anggota dan calon anggota juga menjadi semakin baik.