

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Balance Scorecard memiliki empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Setiap perspektif *Balance Scorecard* terdiri dari sasaran strategis dan ukuran strategis. Pengukuran kinerja PT. Bank Riau Kepri dengan menggunakan *Balance Scorecard* menjadi acuan sebagai alat evaluasi kinerja yang selama ini digunakan, sehingga pada akhirnya akan memberikan dampak positif terhadap profitabilitas dan perkembangan perusahaan.

Hasil kinerja PT. Bank Riau Kepri dalam empat perspektif *Balance Scorecard* dapat dilihat pada skor akhir masing-masing perspektif berikut ini:

1. Pada perspektif keuangan kinerja yang dicapai PT. Bank Riau Kepri sangat memuaskan dengan skor akhir sebesar 85%. Namun, perusahaan perlu memperhatikan debt rasio dan debt equity rasio yang sangat tinggi. Hal ini mengidentifikasikan masih ketergantungannya perusahaan terhadap pinjaman modal dari investor dalam menghasilkan keuntungan. Keberhasilan PT. Bank Riau Kepri pada perspektif keuangan dikarenakan usaha dalam meminimalisasi biaya-biaya operasional telah berhasil dicapai perusahaan.

2. Pada perspektif pelanggan kinerja yang dicapai dinilai baik dengan skor akhir sebesar 61.04%. Penilaian tersebut dilihat dari rata-rata kepuasan konsumen pada PT. Bank Riau Kepri dan rata-rata profitabilitas konsumen yang terus meningkat dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013.
3. Pada perspektif proses bisnis internal kinerja perusahaan dinilai baik dengan skor akhir sebesar 68.05%. Hal ini berkaitan dengan keberhasilan PT. Bank Riau Kepri dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya dalam hal efisiensi proses operasi, peningkatan mutu layanan serta sarana dan prasarana yang mampu memberikan kemudahan kepada para nasabah.
4. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran hasil kinerja PT. Bank Riau Kepri dinilai sudah optimal yaitu sebesar 70%, hal ini dilihat dari rata-rata tingkat produktivitas karyawan yang telah mencapai target yang telah ditetapkan.

6.2 SARAN

Kinerja PT. Bank Riau Kepri dalam periode 2009 sampai dengan 2013 menunjukkan kinerja yang baik, tetapi pada masa yang akan datang dengan tingkat persaingan yang semakin tinggi, perusahaan memerlukan tolak ukur kinerja yang dapat menunjukkan pencapaian kinerja perusahaan atas tujuan-tujuan strategisnya.

Berdasarkan penilaian dari tiap-tiap perspektif *Balance Scorecard* diatas, maka:

1. Perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan kinerja pada perspektif keuangan dengan terus memaksimalkan laba perusahaan.
2. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan perlu lebih detail untuk melihat ulang teknis pelayanan kepada nasabah untuk dilakukan perbaikan dan pengembangan.
3. Pada perspektif proses bisnis internal, perusahaan perlu lebih cepat lagi dalam pengembangan produk perbankan khususnya Pinjaman Kredit untuk usaha mikro. Dimana PT. Bank Riau Kepri telah membuat produk tersebut. Hal ini berkaitan dengan kebijakan pemerintah dalam menciptakan masyarakat yang mampu membuat usaha mikro, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan juga meningkatkan keuntungan perusahaan.
4. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran perusahaan perlu meningkatkan skala pelatihan dan pendidikan yang berguna dalam meningkatkan produktivitas karyawannya.