

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, serta pembahasan yang sudah diuraikan di bab sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian Penilaian Kinerja Pada BPRS Artha Mas Abadi Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* sebagai berikut:

1. Hasil kinerja keuangan dari BPRS Artha Mas Abadi periode 2018-2021 yang diteliti menggunakan *balanced scorecard* menunjukkan hasil yang baik. Dengan indikator kualitas aset dengan pengukuran NPF menunjukkan rasio 4,58%, indikator likuiditas dengan pengukuran *Cash Ratio* menunjukkan 45,17%, dan indikator rentabilitas dengan pengukuran ROA menunjukan 3,295% dan ROE menunjukkan 64,4%. Dengan empat faktor pengukuran tersebut sudah menunjukkan hasil yang baik menurut kriteria Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan BPRS yang diterbitkan oleh OJK.
2. Hasil penilaian dari persepektif pelanggan dengan 3 kategori penilaian yaitu atribut produk, citra dan reputasi, dan pelayanan menunjukkan kriteria hasil yang baik dengan rata – rata skor diatas 4. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan dari BPRS Artha Mas Abadi puas dengan kinerja yang sudah diberikan kepada pelanggan.
3. Hasil penilaian dari persepektif bisnis internal dengan 2 kategori penilaian yaitu inovasi produk dan layanan purna jual menunjukkan skor yang baik, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan BPRS Artha Mas abadi puas terhadap kinerja yang mereka berikan terhadap pelanggan.
4. Hasil penilaian perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan 3 kategori penilaian yaitu kapabilitas kerja, motivasi kerja, dan fasilitas pendukung. Menunjukkan hasil rata-rata keseluruhan yang baik, namun ada satu kategori penilaian dengan kriteria yang kurang baik, yaitu kapabilitas kerja dengan nilai skor 3,95. Hal tersebut menunjukkan masih adanya ketidakpuasan karyawan dalam melakukan pekerjaan. Namun untuk keseluruhan menunjukkan bahwa karyawan kepuasan dalam bekerja di BPRS Artha Mas Abadi.

## B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah disajikan maka peneliti menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberi manfaat terhadap pihak terkait dengan hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada persepektif keuangan menggunakan 4 pengukuran yaitu, NPF, CR, ROA dan ROE. Sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan pengukuran rasio yang lebih lengkap.
2. Pada persepektif pelanggan diharapkan kinerja BPRS Artha Mas Abadi dapat meningkatkan kualitas produk dan jasa sehingga tetap mampu bersaing dengan yang lainnya.
3. Perspektif bisnis internal diharapkan untuk terus ditingkatkan, atau dapat membuka cabang baru sehingga sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan setiap tahunnya, agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai.
4. Persepektif pertumbuhan dan pembelajaran diharapkan pada BPRS Artha Mas Abadi untuk memperhatikan aspek kepuasan karyawan dan, motivasi karyawan. Dikarenakan sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan merupakan aset yang berharga.
5. Hasil pengukuran dari masing-masing perspektif pada penelitian ini tidak dapat dijadikan patokan apabila dari pihak PT BPRS Artha Mas Abadi sudah menentukan standart penilaian.