

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya, penilaian kinerja PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. melalui pendekatan Balanced Scorecard pada periode 2019-2023 menghasilkan beberapa temuan signifikan sebagai berikut:

1. Kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. pada periode 2019-2023 menunjukkan hasil yang beragam dari perspektif keuangan. Rasio NPF, FDR, dan CAR menunjukkan kinerja yang sangat baik. Sementara, rasio ROA, ROE, dan BOPO menunjukkan kinerja yang tidak baik.
2. Kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. pada periode 2019-2023 menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dari perspektif pelanggan. Market Share dan profitabilitas menunjukkan kinerja yang kurang baik.
3. Kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. periode 2019-2023 menunjukkan hasil yang beragam dari perspektif proses bisnis. Rasio NGR dan AETR keduanya menunjukkan kinerja yang kurang baik. Sementara layanan purna jual menunjukkan kinerja yang baik.
4. Kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. periode 2019-2023 menunjukkan hasil yang beragam dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Retensi karyawan menunjukkan kinerja yang baik sementara produktivitas karyawan dan persentase pelatihan karyawan menunjukkan kinerja yang kurang baik.

#### **B. Saran**

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai evaluasi kinerja PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. menggunakan pendekatan Balanced Scorecard pada rentang waktu 2019-2023, berikut sejumlah rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi seluruh pemangku kepentingan:

1. Perspektif Keuangan:
  - a. Meningkatkan ROA dan ROE: Fokus pada peningkatan efisiensi penggunaan aset dan modal perusahaan untuk meningkatkan profitabilitas.
  - b. Menurunkan BOPO: Evaluasi strategi pengelolaan bunga operasional agar lebih efisien dan mengurangi beban operasional.
2. Perspektif Pelanggan:
  - a. Peningkatan Market Share: Melakukan identifikasi terhadap kebutuhan pasar yang belum terpenuhi dan merumuskan strategi pemasaran yang lebih agresif untuk meningkatkan penetrasi pasar.
  - b. Meningkatkan Profitabilitas: Memberikan layanan yang lebih berkualitas dan inovatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan profitabilitas.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal:
  - a. Meningkatkan NGR: Evaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi pertumbuhan bersih perusahaan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan pertumbuhan.
  - b. Menurunkan AETR: Identifikasi penyebab tingginya tingkat pergantian karyawan dan implementasikan program retensi yang efektif.
  - c. Penguatan Layanan Purna Jual: Terus tingkatkan kualitas layanan purna jual untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan:
  - a. Meningkatkan Produktivitas Karyawan: Berikan pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan dan produktivitas karyawan.
  - b. Peningkatan Persentase Pelatihan Karyawan: Perluasan program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan karyawan.

5. Perspektif Non-Keuangan: Penelitian selanjutnya dapat memperluas pengukuran non-keuangan, misalnya dengan membandingkan teori Balance Scorecard dengan syariah compliant, maqasid syariah index dan profitability pada bank syariah.
6. Kerjasama Linkage: Peningkatan kerjasama dengan Bank Umum Syariah (BUS) lainnya dapat memperkuat permodalan dan memperluas akses pembiayaan melalui pola executting (langsung) atau channeling (Perantara).

