

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data laporan keuangan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dalam mengukur kinerja pada Bank Syariah Indonesia periode 2021-2023 yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Perspektif Keuangan

Kinerja keuangan Bank Syariah Indonesia selama periode 2021-2023 menunjukkan fluktuasi, dengan tahun 2022 sebagai tahun terbaik. Meskipun ada penurunan pada tahun 2023, hal ini mencerminkan stabilisasi alami setelah lonjakan kinerja pada tahun sebelumnya.

##### 2. Perspektif Pelanggan

Kinerja pelanggan mengalami fluktuasi dengan peningkatan signifikan pada tahun 2023, mencerminkan keberhasilan bank dalam memperluas pangsa pasar dan meningkatkan profitabilitas pelanggan. Strategi pemasaran dan layanan yang diperbaiki menjadi faktor penting dalam pencapaian ini, meskipun ada penurunan pada tahun 2022.

##### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Kinerja proses bisnis internal mengalami peningkatan yang konsisten setiap tahunnya, dengan 2023 menjadi tahun terbaik. Efisiensi dalam pengelolaan biaya dan pertumbuhan jaringan yang cepat menunjukkan keberhasilan bank dalam meningkatkan operasional internal dan memperluas aksesibilitas layanan.

#### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Kinerja pertumbuhan dan pembelajaran meningkat setiap tahunnya, dengan 2023 mencatatkan kinerja terbaik. Bank Syariah Indonesia berhasil meningkatkan produktivitas karyawan dan memperkuat program pelatihan, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

### **B. Saran**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini secara keseluruhan berjalan dengan baik. Meskipun demikian, peneliti perlu untuk menyampaikan beberapa saran. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas dalam berbagai aspek. Adapun saran-saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat terus mempertahankan kinerjanya yang telah menunjukkan peningkatan signifikan di berbagai perspektif. Upaya ini dapat dilakukan dengan mempertahankan strategi yang sudah berjalan dengan baik.
2. Bank Syariah Indonesia harus terus mengembangkan layanan berbasis inovasi, termasuk personalisasi layanan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas pangsa pasar. Strategi pemasaran yang adaptif dan berbasis kebutuhan pelanggan akan menjadi kunci untuk memperkuat daya saing.
3. Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan efisiensi biaya, memperluas jaringan layanan dengan teknologi digital, dan mengadakan pelatihan karyawan sesuai perkembangan industri. Langkah ini penting untuk meningkatkan produktivitas dan menciptakan budaya kerja yang mendukung kerja sama dan inovasi.

### **C. Kelebihan**

Kelebihan penelitian peneliti yang tidak ada pada penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini secara khusus menilai kinerja Bank Syariah Indonesia selama periode 2021-2023, memberikan gambaran mendalam tentang fluktuasi dan tren dalam empat perspektif *Balanced Scorecard*. Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada bank-bank atau lembaga keuangan lainnya, sehingga penelitian ini memberikan analisis yang lebih spesifik.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa fluktuasi kinerja keuangan Bank Syariah Indonesia dapat dikaitkan dengan hasil dari perspektif lainnya, seperti kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, serta pengembangan sumber daya manusia dan teknologi. Ini memberikan pandangan yang lebih holistik tentang hubungan sebab-akibat antar perspektif dalam menilai kinerja suatu bank.
3. Penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan yang konsisten dalam semua perspektif *Balanced Scorecard* (keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan serta pembelajaran) selama tiga tahun berturut-turut. Hal ini memberikan gambaran lebih jelas tentang progres yang dicapai Bank Syariah Indonesia dalam jangka waktu yang lebih panjang, sementara sebagian besar penelitian sebelumnya hanya mencakup satu atau dua perspektif atau periode yang lebih singkat.
4. Penelitian ini mengandalkan data internal dari laporan tahunan Bank Syariah Indonesia dan mengaitkannya dengan analisis kinerja eksternal, seperti kepuasan pelanggan dan pengelolaan biaya. Hal ini memungkinkan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kinerja bank yang tidak hanya dilihat dari sisi keuangan, tetapi juga operasional dan faktor non-finansial lainnya.
5. Penelitian ini secara langsung mengkorelasikan hasil kinerja keuangan dengan penelitian terdahulu yang mengindikasikan fluktuasi kinerja setelah lonjakan tinggi. Ini menunjukkan bahwa penelitian ini tidak hanya mengukur kinerja bank, tetapi juga menempatkan hasilnya dalam konteks siklus evaluasi kinerja yang lebih luas, memberikan wawasan mengenai kestabilan jangka panjang.