

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada Bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi Bank BJB Syariah pada tahun 2021- 2023 dengan pendekatan balance scorecard adalah sebagai berikut :

1. Pada Perspektif Keuangan yang diukur berdasarkan rasio-rasio mengalami pencapaian terbaik pada tahun 2022, sebagaimana terlihat dari peningkatan rata-rata rasio keuangan seperti ROA, ROE, NPF, BOPO dan FDR. Namun ditahun 2023 mengalami penurunan signifikan akibat tekanan ekonomi, kenaikan beban operasional, dan penurunan pendapatan non bunga..
2. Perspektif Pelanggan menunjukkan adanya penurunan kinerja pelanggan Bank BJB Syariah dari tahun 2021 hingga 2023. Hal ini terutama dipengaruhi oleh penurunan profitabilitas pelanggan, sementara pangsa pasar relatif stabil namun sedikit menurun pada tahun 2023. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan dalam mempertahankan efisiensi bisnis dan basis pelanggan yang menguntungkan.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal dengan pengukuran kinerja berdasarkan, Proses bisnis internal menunjukkan tren peningkatan, dengan kestabilan NGR di angka 100% dan AETR yang terus membaik. Ini mencerminkan efisiensi operasional yang meningkat dalam mendukung pertumbuhan bisnis.
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran dengan pengukuran kinerja berdasarkan, Produktivitas karyawan mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Terjadi peningkatan pada tahun 2022, dan menurun sedikit pada tahun 2023, pada ETTE terdapat peningkatan signifikan dalam pelatihan karyawan pada tahun 2023, menunjukkan komitmen Bank BJB Syariah dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, Bank BJB Syariah menunjukkan kinerja keuangan yang stabil dan efisiensi operasional yang baik. Namun, tantangan dalam profitabilitas, terutama ROE dan profitabilitas pelanggan, perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan daya saing dan keingintahuan. Pengembangan strategi seperti optimalisasi proses bisnis, inovasi produk, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi kunci untuk mencapai pertumbuhan yang lebih signifikan di masa depan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat memberi saran-saran sebagai berikut:

1. Bank BJB Syariah agar tetap bisa memperkuat perspektif keuangan dengan fokus pada strategi peningkatan rasio ROA, ROE, dan FDR agar kinerja keuangan pada setiap rasio dapat dikatakan sehat. Pada perspektif nasabah perlu lebih meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dengan menyediakan produk dan layanan yang lebih kompetitif untuk meningkatkan profitabilitas pelanggan, sehingga pada kinerja pelanggan dapat meningkat serta bisa bersaing dengan bank syariah lainnya. Dan pada dua perspektif lainnya sudah bagus dan harus di pertahankan serta ditingkatkan lagi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan seluruh indikator dalam penilaian Balance Scorecard maupun kesehatan bank yang dimana dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya dan mendapatkan hasil yang lebih memuaskan.