

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis penelitian mengenai perbandingan kinerja non keuangan menggunakan perspektif *Balanced Scorecard* pada BNI KLN UPI dan BNI KLN Ganesha Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengukuran Kinerja Non Keuangan menggunakan perspektif pelanggan *Balanced Scorecard* , yaitu melalui pengukuran kepuasan pelanggan. Untuk kepuasan pelanggan pada BNI KLN UPI maupun BNI KLN Ganesha Bandung tidak mencapai target yang ditetapkan oleh BNI cabang. Untuk target kepuasan pelanggan tahun 2012 adalah 95% namun untuk kepuasan pelanggan yang dicapai oleh BNI KLN UPI dan BNI KLN Ganesha Bandung masing-masing 79,05% dan 75,48%.
2. Dari hasil analisis perbandingan yang telah dilakukan yakni untuk membuktikan perbedaan Kinerja Non Keuangan menggunakan perspektif pelanggan *Balanced Scorecard* pada BNI KLN UPI dan BNI KLN Ganesha dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan pada BNI KLN UPI dengan kepuasan pelanggan BNI KLN Ganesha.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai perbandingan kinerja non keuangan menggunakan perspektif *Balanced Scorecard* pada BNI KLN UPI dan BNI KLN Ganesha Bandung, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam indikator *tangible*, BNI perlu memperhatikan kenyamanan nasabah ketika berada di BNI. Salah satunya adalah dengan cara meningkatkan fasilitas yang sudah tersedia, misal ruang tunggu pelayanan dan loket pelayanan didesain nyaman mungkin. Selain itu juga *grooming* atau penampilan petugas perlu diperhatikan sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh BNI. Jika terdapat penyimpangan dalam penampilan, sebaiknya perlu ditindaklanjuti oleh pimpinan BNI.
2. Dalam indikator *empathy*, petugas BNI diharapkan untuk lebih intens dalam memberikan perhatian dan keramahan kepada nasabah sehingga mereka merasa tidak diabaikan ketika berada disana. Dan perlakuan tersebut merupakan bukti kepedulian petugas BNI terhadap nasabahnya.
3. Dalam indikator *reliability*, petugas BNI diharapkan lebih menguasai informasi dasar (*basic information*) mengenai prosedur dan teknis pelayanan perbankan.
4. Dalam indikator *responsiveness*, petugas BNI diharapkan lebih cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Sehingga nasabah tidak merasa kecewa yang akan memberikan kesan negatif terhadap BNI.

5. Dalam indikator *assurance*, petugas BNI diharapkan dapat memunculkan kepercayaan dari nasabah BNI. Hal ini dapat terwujud apabila petugas BNI memiliki keterampilan dalam teknis pelayanan kepada nasabah.

Apabila semua indikator tersebut dilakukan dengan baik dan tepat, maka dapat dipastikan nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BNI. Dengan demikian target kepuasan nasabah yang diharapkan dapat tercapai.

