

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas Kinerja Bank Syariah Indonesia MT Haryono Berdasarkan perspektif pelanggan.

Bank BSI KC Kendari MT Haryono didalam perspektif pelanggan terbagi menjadi tiga yaitu :

- a. Efektivitas Kinerja Berdasarkan Atribut Jasa Perusahaan

Sebagaimana unsur Efektivitas kinerja berdasarkan atribut jasa perusahaan diukur dari perspektif pelanggan di Bank Syariah Indonesia MT Haryono yang pengambilan informasinya melalui wawancara terhadap 7 narasumber dan masing-masing menjawab pertanyaan dengan jawaban yang rata-rata BAIK maka disimpulkan artinya perspektif pelanggan dari atribut jasa pelanggan sudah baik dimata nasabah atau pelanggan

- b. Efektivitas Kinerja Berdasarkan Hubungan Perusahaan Dengan Nasabah

Hubungan mitra dengan perusahaan adalah melihat bagaimana baiknya hubungan para nasabah dengan pihak BSI KC Kendari MT. Haryono, baik dalam melakukan transaksi, kenyamanan, dan harmonisasi nasabah dengan karyawannya.

Dari hasil wawancara dengan nasabah menunjukkan bahwa hubungan perusahaan dengan nasabah sudah BAIK.

c. Efektivitas Kinerja Berdasarkan Citra Perusahaan

Atribut ini bank tidak dapat mengukur tetapi bank hanya dapat memberikan citra positif, karena faktor-faktor dalam atribut ini tidak berwujud tetapi tertanam dalam benak pelanggan. Tanggapan nasabah menunjukkan secara langsung bahwa nasabah mengakui bahawa Bank BSI KC Kendari MT Haryono dengan citra nya yang selama ini sebagai bank yang mencitrakan islami menjadikan sebagai salah satu bank yang diminati oleh masyarakat.”

2. Analisa Deskriptif efektivitas kinerja BSI KC. Kendari MT. Hayono mengacu pada konsep *Balanced Scorecard*?

a. Efektivitas kinerja di ukur berdasarkan “*atribut perusahaan*”

Atribut jasa perusahaan adalah menilai bagaimana perusahaan memberikan pelayanan kepada para pelanggan atau nasabah/ mitra dengan baik harga, kualitas, ketersediaan, pilihan, fungsi dan pelayanan merupakan komponen dari atribut jasa. BSI KC. Kendari MT. Haryono telah menerapkan, menjaga, dan terus memperbaiki atribut produk/ jasa dengan strategi-strategi yang dimilikidan dilihat dari atribut jasa perbankan yang diberikan oleh Bank BSI KC Kendari MT Haryono,dalam mengukur atribut jasa perbankan, Ini menandakan bahwa nasabah Bank BSI KC Kendari MT Haryono telah merasakan dengan baik berbagai proses

pelayanan perbankan selama ini dan mereka merasa senang dan nyaman menjadi nasabah di bank BSI KC Kendari MT. Haryono dalam hal pelayanan transaksi, informasi, keakuratan, pinjaman, dan lokasi bank yang strategis.

- b. Efektivitas kinerja diukur berdasarkan “*hubungan perusahaan dengan nasabah*”

Hubungan mitra dengan perusahaan adalah melihat bagaimana baiknya hubungan para nasabah dengan pihak BSI KC Kendari MT. Haryono, baik dalam melakukan transaksi, kenyamanan, dan harmonisasi nasabah dengan karyawannya, dan lain sebagainya. Hubungan dalam kemudahan bertransaksi, jaminan keamanan, fasilitas yang diberikan, dan kenyamanan nasabah telah memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan baik sehingga terbina hubungan saling percaya dan saling membutuhkan yang akhirnya terbangun kerjasama yang saling menguntungkan. Secara keseluruhan kinerja bank BSI KC Kendari MT Haryono dari perspektif *customers* dalam hal ini nasabah sangat baik. Ini menandakan bahwa bank BSI KC Kendari MT Haryono telah berhasil mencapai kinerja yang baik dalam mengelola konsumen (nasabah) sehingga nasabah merasa senang dan percaya menjadi nasabah bank BSI KC Kendari MT Haryono.

- c. Efektivitas Kinerja diukur Berdasarkan “*Citra Perusahaan*”

Atribut ini bank tidak dapat mengukur tetapi bank hanya dapat memberikan citra positif, karena faktor-faktor

dalam atribut ini tidak berwujud tetapi tertanam dalam benak pelanggan bank BSI KC Kendari MT. Haryono selalu menjaga dan memperbaiki produk/ jasanya sehingga citra positif selalu tertanam di benak pelanggan atau nasabah agar tetap royal. Citra bank BSI KC Kendari MT Haryono dimata nasabah baik sehingga menjadikan sebagai bank yang diminati oleh masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran untuk menjadi bahan pertimbangan BSI KC Kendari MT Haryono sebagai berikut:”

Saran untuk Bank Syariah Indonesia MT Haryono agar memiliki tim untuk mengukur kinerja bank agar kinerja bank dapat meningkat serta dapat memperbaiki hal-hal yang dianggap menjadi kekurangan bagi pihak bank BSI MT Haryono, hal ini berguna untuk kemajuan bank tersebut.”

5.3. Limitasi Penelitian

Limitasi atau kelemahan dalam penelitian ini adalah pada proses penelitian. Peneliti menyadari bahwa dalam suatu penelitian pasti terdapat kekurangan dan kelemahan, salah satunya adalah seperti mendapatkan surat izin penelitian dari pihak bank sehingga membuat peneliti menunggu beberapa bulan untuk mendapatkan surat penelitian. Dan sesi wawancara yang dilakukan secara online karena adanya covid

19 ditahun lalu kepada responden penelitian ini yaitu pada nasabah terkadang susah dihubungi.

