

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan metode *Balanced Scorecard* (BSC), performa BCA *Digital* dalam periode 2022–2024 menunjukkan penerapan strategi menyeluruh di semua sudut pandang. Dari aspek keuangan, metrik kinerja seperti ROA, ROE, serta rasio BOPO menggambarkan perhatian terhadap Profitabilitas, efisiensi biaya, dan peningkatan pendapatan. Dalam perspektif pelanggan, peningkatan jumlah nasabah, tingkat retensi yang tinggi, serta perhatian terhadap kepuasan dan kesetiaan nasabah menunjukkan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan daya tarik serta mutu layanan digital. Dari sisi proses bisnis internal, fokus pada infrastruktur digital, keamanan, kepatuhan, dan inovasi berperan penting dalam mendukung efektivitas operasional serta mencapai kepuasan nasabah. Selain itu, pada sudut pandang pembelajaran dan pertumbuhan, pengembangan keterampilan sumber daya manusia, peningkatan produktivitas, dan budaya inovasi menjadi dasar yang kuat untuk keberlangsungan serta daya saing perusahaan di masa depan. Maka, dapat disimpulkan bahwa BCA *Digital* telah berhasil mengintegrasikan seluruh perspektif *Balanced Scorecard* dengan seimbang untuk mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan strategis perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa rekomendasi untuk BCA *Digital* serta penelitian di masa depan, yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan BSC Secara Resmi

BCA *Digital* seharusnya mulai mengimplementasikan *Balanced Scorecard* (BSC) secara resmi sebagai alat untuk mengelola kinerja yang terintegrasi. Selama ini, perusahaan telah mengikuti prinsip-prinsip yang sesuai dengan BSC, namun pelaksanaannya masih terbatas dan belum terdokumentasi sebagai suatu sistem pengukuran yang menyeluruh. Dengan pengimplementasian BSC secara formal, perusahaan akan memiliki panduan evaluasi yang lebih lengkap, meliputi aspek keuangan, konsumen, proses

internal, serta pengembangan dan pembelajaran.

2. Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan dapat mengembangkan studi BSC dengan pendekatan kuantitatif yang lebih tajam, misalnya melalui pengukuran hubungan antara sudut pandang pembelajaran dan pertumbuhan dengan kinerja finansial, atau dampak inovasi digital terhadap kepuasan klien. Dengan cara ini, hasil penelitian akan menjadi lebih menyeluruh dan dapat memperkuat temuan yang sudah ada.

