

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari setiap perspektif Balanced Scorecard yang digunakan untuk mengukur kinerja CV. Permata Pura sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Dari 2(dua) kajian yang dilakukan untuk mengukur perspektif keuangan semua mengalami penurunan yang mempengaruhi laba perusahaan. Bertolak ukur pada periode sebelumnya yakni pada tahun 2017 bisa dikatakan perusahaan mengalami penurunan laba, baik kajian menggunakan NPM dan ROA sama-sama mendapat persentase yang menurun pada tahun 2018. Penurunan laba perusahaan yang sangat signifikan terjadi pada ROA yang hampir selisih 50% dari tahun sebelumnya.

2. Perspektif Customer

Setelah dilakukan pengolahan data yang merupakan data kualitatif dan kuantitatif dari kuisisioner dapat dilihat bahwa customer pada umumnya belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada customer. Dan hal tersebut juga menunjukkan bahwa citra CV. Permata Pura belum cukup baik bagi para customer.

3. Perspektif Karyawan

Umumnya karyawan belum merasa cukup puas bekerja pada perusahaan CV. Permata Pura maka dari itu perusahaan harus tetap melakukan perubahan-perubahan agar tingkat kepuasan karyawan tercapai.

4. Perspektif Bisnis Internal

Inovasi yang dilakukan pimpinan CV. Permata Pura cukup baik untuk tetap memenangkan pangsa pasar yang semakin ketat, akan tetapi kurang adanya perhatian atas peningkatan kepuasan karyawan selama bekerja pada CV. Permata Pura sehingga masih kurangnya tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan dan juga kepuasan pelanggan yang selama ini menjadi rekanan perusahaan harus selalu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, kinerja perusahaan dari 4 (empat) perspektif balanced scorecard dapat dikatakan belum cukup baik karena perusahaan belum mencapai standar yang telah ditetapkan. Masih adanya tolok ukur yang belum memenuhi target penelitian.

Setelah mengkaji keempat perspektif Balanced Scorecard, setiap perspektif memiliki keterkaitan yang dapat disimpulkan bahwa customer sangat berpengaruh terhadap kelangsungan kinerja perusahaan dimana kepuasan pelanggan mengakibatkan perusahaan melakukan perubahan-perubahan atau peningkatan inovasi dan melakukan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan. Semakin banyak customer yang menjadi konsumen, maka pelayanan dan inovasi yang dilakukan perusahaan juga harus semakin bertambah hal

tersebut secara langsung akan meningkatkan profitabilitas perusahaan yang berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian adalah:

1. Perusahaan harus terus meningkatkan kinerjanya pada tahun-tahun yang akan datang, ini dikarenakan dari 4 (empat) perspektif yang menjadi tolok ukur penelitian ini masih belum ada yang memenuhi kriteria. Ini menunjukkan bahwa perusahaan belum mencapai hasil yang maksimal atas kinerja perusahaan saat ini.
2. Perusahaan harus memperhatikan bahwasannya pengukuran kinerja perusahaan tidak selalu harus dilihat dari perspektif finansialnya saja. Dengan adanya metode Balanced Scorecard diharapkan pimpinan perusahaan dapat menerapkan metode ini agar citra dari pelanggan dan karyawan terhadap CV. Permata Pura semakin baik yang juga berguna bagi keberlangsungan perusahaan di masa mendatang.
3. Perusahaan harus terus berusaha mempertahankan hubungan baik dengan customer bahkan lebih meningkatkan hubungan baik tersebut. Dengan cara lebih memperhatikan poin-poin yang ada dalam kuisioner yang dianggap kurang oleh customer. Dengan memperbaiki aspek-aspek yang dianggap kurang oleh customer maka diharapkan customer akan lebih puas dan indeks kepuasan customer akan meningkat, ini tentunya akan meningkatkan pendapatan perusahaan.

4. Karyawan sebagai salah satu stakeholder dalam perusahaan harus bisa diberdayakan dan ditingkatkan kesejahteraannya demi kemajuan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan harus bisa memperhatikan faktor-faktor yang menjadikan karyawan lebih loyal terhadap perusahaan. Ini karena karyawan merupakan modal perusahaan untuk mencapai pertumbuhan dalam jangka panjang.
5. Untuk peneliti-peneliti berikutnya yang ingin meneliti mengenai Balanced Scorecard pada objek penelitian yang sama, disarankan untuk juga melihat beberapa tolok ukur yang belum diteliti oleh penulis, diantaranya: untuk perspektif keuangan dalam melihat kinerja keuangan diharapkan untuk dapat melihat dari segi target anggaran dan realisasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriyani. 2012. *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard Pada PT. Hadji Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar. <https://scholar.google.co.id/>
- Baihaqi, Indriatmoko. 2015. *Pengembangan Balance D Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Organisasi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta*. Fakultas Teknikuniversitas Negeri Yogyakarta
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.
- Ikhwan, Maulana. 2018. *Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Balanced Scorecard Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Talasalapang Di Kota Makassar*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Makassar. <https://garuda.ristekdikti.go.id>
- Iman, Widodo. 2011. *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Perusahaan Mebel PT. Jansen Indonesia)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Kaplan, Robert S Dan David P. Norton. 1996. *Balanced Scorecard*. Erlangga, Jakarta.
- Kartalis, Nikos., Velentzas, John., And Broni, Georgia. 2013. *Balance Scorecard And Performance Measurement In A Greek Industry*. 2212-5671 © 2013 The Authors. Published By Elsevier B.V. Selection And/Or Peer-Review Under Responsibility Of The Organising Committee Of Icoae 2013 Doi: 10.1016/S2212-5671(13)00049-X <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221256711300049X>
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Kurniasari, Verni. 2017. *Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Aditya Sentana Agro)*. Jurnal AGORA. Vol. 5., No. 1.
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Mas'ud, F. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit Undip.
- Moehariono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi; Cetakan Kedua*, Bogor: Ghalia Indonesia.

- Mohamad, Wildan. 2010. *Analisis Balance Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Ba Bangunan)*. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Mulyadi. 1993. *Akuntansi Manajemen*. Edisi 2, Stie Ypkn, Yogyakarta.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi. 2005. *System Manajemen Strategic Berbasis Balance Scorecard*. UPP AMP YKPN.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Srimindarti, Ceacilia. 2004. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja*. *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 52-64.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Wibisono, D. 2006. *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : Erlangga
- Wihda, Farhan. 2009. *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia, Tbk.)*. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosijll Universitas Islam Negeri Sy Arif Hidp. Y Atullah Jakarta
- Yuwono, Sony. Edy Sukarno, Dkk. 2006. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Cetakan Ke Empat, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zudia, M. 2010. "Analisis Penilaian Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Konsep *Balance Scorecard* Pada PT Bank Jateng Semarang". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.