BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari setiap perspektif *Balance Scorecard* yang digunakan untuk mengukur kinerja CV. Bintang Mitra Tehnik. Pada perspektif keuangan dari 3 (tiga) kajian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengukur perspektif keuangan semua mengalami penurunan ditahun ketiga dan pada tahun kedua dan keempat mengalami kenaikan yang mempengaruhi laba perusahaan, bertolak ukur pada periode sebelumnya yakni pada tahun 2016 bisa dikatakan perusahaan mengalami penurunan laba pada tahun 2018 dan tahun kedua dan keempat mengalami kenaikan laba, baik dikaji menggunakan GPM, ROI, dan ROE sama - sama mendapatkan presentasi yang menurun pada tahun 2018. Penurunan laba perusahaan yang sangat signifikan terjadi pada ROE yang hampir 9% dari tahun sebelumnya.

Pada perspektif pelanggan setelah dilakukan pengolahan data yang merupakan data kualitatif dan kuantitatif dari kuisioner yang disebarkan secara langsung dapat dilihat bahwa pelanggan pada umumnya belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan dan hal tersebut juga menunjukan bahwa citra CV. Bintang Mitra Tehnik belum cukup baik bagi para pelanggannya. Pada perspektif bisnis internal inovasi yang dilakukan oleh Direktur CV. Bintang Mitra Tehnik cukup baik untuk memenangkan pangsa pasar yang saat ini semakin ketat, akan tetapi kurang adanya

perhatian atas peningkatan kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan yang selama ini menjadi rekan bisnis perusahaan harus ditingkatkan lagi. Dan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran Umumnya karyawan belum merasa cukup puas bekerja pada perusahaan CV. Bintang Mitra Tehnik, maka dari itu perusahaan harus melakukan perubahan supaya tingkat kepuasan karyawan tercapai.

Dari ke 4 (empat) prespektif balance scorecard yang dibahas oleh peneliti secara keseluruhan dapat dikatakan belum cukup baik karena perusahaan belum mencapai standart yang telah ditetapkan. Masih ada tolak ukur yang belum memenuhi target penelitian. Setelah mengkaji keempat prespekti yang ada dalam balance scorecard, setiap perspektif memiliki keterkaitan satu sama lain yang dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan kinerja perusahaan dimana kepuasan pelanggan mengakibatkan perusahaan melakukan perubahan atau peningkatan inovasi dan melakukan pelayanan terbaik untuk para pelanggan. Semakin banyak pelanggan 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 jangka panjang.

B. SARAN

Beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan CV. Bintang Mitra Tehnik harus terus meningkatkan kinerja pada tahun - tahun kedepannya, dikarenakan dari ke empat

prespektif yang menjadi tolak ukur penelitian ini masih belum ada yang memenuhi kreteria. Dan menunjukkan perusahaan belum mencapai hasil yang maksimal atas kinerja pekerjaannya.

2. CV. Bintang Mitra Tehnik harus memperhatikan bahwasannya pengukuran hasil kinerja tidak hanya dilihat dari financial saja. Dengan menggunakan metode Balance Scorecard diharapkan pimpinan perusahaan dapat menerapkan metode ini.
3. CV. Bintang Mitra Tehnik harus terus berusaha mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan atau lebih meningkatkan hubungan baik tersebut. Dengan cara lebih mempertahankan poin - poin yang ada dalam kuisioner yang telah disebarkan yang dianggap kurang oleh para pelanggan. Dengan cara memperbaiki aspek yang diangap kurang oleh pelanggan maka diharapkan pelanggan akan lebih puas dan indeks kepuasan lebih meningkat. Ini tentunya dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.
4. Sebagai karyawan dalam perusahaan harus bisa diberdayakan dan ditingkatkan kesejahteraannya demi kelangsungan dan kemajuan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan harus bias memperlihatkan factor - factor yang dapat menjadikan karyawan lebih loyal terhadap perusahaan. Disini karyawan merupakan modal perusahaan untuk mencapai kemajuan dan pertumbuhan dalam jangka panjang.
5. Untuk peneliti - peneliti yang ingin meneliti mengenai Balance Scorecard pada obyek penelitian yang sama, disarankan untuk melihat beberapa tolak ukur yang belum diteliti oleh penulis.

6. Untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang Balance Scorecard terutama pada perspektif karyawan, perspektif pelanggan, dan bisnis internal , disarankan untuk melakukan penelitian pada tahun akhir yang laporan keuangannya akan diambil oleh peneliti. Sehingga peneliti dapat memperoleh data keuangan tahun yang ingin diteliti.