

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi *Balanced Scorecard* pada PT. Triduta Kreasindo Bandung sejauh ini dapat dikatakan berhasil. Hal ini dari dilihat dari hasil penelitian yang ditinjau dari keempat perspektif *Balanced Scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat diterapkan dengan baik pada PT. Triduta Kreasindo Bandung.
2. Kinerja PT. Triduta Kreasindo Bandung berdasarkan penerapan elemen-elemen dalam *Balanced Scorecard* sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian dari keempat perspektif dalam *Balanced Scorecard* semuanya sudah cukup baik sehingga PT. Triduta Kreasindo memungkinkan untuk menerapkan *Balanced Scorecard*, karena dengan *Balanced Scorecard* semua aspek dapat diukur. Selain itu, penerapan *Balanced Scorecard* dimungkinkan karena perusahaan telah memformulasikan visi, misi dan strateginya dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dikatakan cukup baik dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

3. Penerapan *Balance Scorecard* yang dilihat dari keempat perspektif sudah cukup baik walaupun demikian dilihat dari perspektif keuangan maka PT. Triduta Kreasindo ini pencapaian pendapatannya masih kurang sehingga perlu ditingkatkan lagi. Selanjutnya, dilihat dari perspektif bisnis internal maka dari respon *times* yang dinilai dari waktu pelayanan masih dianggap kurang sehingga waktu pelayanan pada pelanggan tersebut harus ditambah. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pihak perusahaan masih kurang dalam memberikan pelatihan/seminar-seminar yang bermanfaat bagi para karyawannya, padahal kegiatan pelatihan tersebut akan berguna dalam mengembangkan kemampuan serta keahlian para karyawannya. Semakin tingginya keahlian yang dimiliki para karyawan maka akan meningkatkan kualitas jasa yang diberikan dan banyaknya inovasi yang terjadi pada PT. Triduta Kreasindo sehingga akan menarik banyak minat masyarakat untuk terus menggunakan jasa yang disediakan pihak perusahaan, terlebih-lebih jika dapat menarik calon konsumen baru. Semakin meningkatnya jumlah pelanggan atau konsumen akan meningkatkan pendapatan perusahaan dimana pendapatan itu sendiri akan dialokasikan kembali untuk mendanai segala kegiatan yang menunjang kegiatan pelayanan jasa pada PT. Triduta Kreasindo seperti mendanai segala kegiatan pelatihan/seminar untuk karyawan, pembelanjaan peralatan dan perlengkapan terbaru untuk menunjang kualitas pelayanan jasa PT. Triduta Kreasindo. Selain itu para karyawan juga perlu menciptakan kenyamanan pada para konsumen beserta keluarganya dengan keramahan dalam melayani mereka.

## **5.2 Saran**

1. Pihak perusahaan sebaiknya menggunakan konsep *Balanced Scorecard* untuk mengimplementasikan dan mengintegrasikan perencanaan strategis perusahaan.
2. Perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan perspektif proses pertumbuhan dan pembelajaran terutama untuk meningkatkan kapabilitas dengan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan secara merata.
3. Perusahaan sebaiknya menambah serta memperbaharui sistem informasinya agar dapat meningkatkan pelayanan dan memperlancar aktivitas perusahaan.