

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Aurea Gemilap yang berada di Jalan Soekarno Hatta no 390, Bandung, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja yang selama ini diterapkan perusahaan yaitu menerapkan konsep *Balanced Scorecard* yang masih jauh dari sempurna. Dari hasil analisis penerapan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja perusahaan bahwa pada perspektif keuangan, pencapaian *ROI* dan rasio operasi telah mampu melampaui target yang telah ditetapkan perusahaan, namun nilai *profit margin* masih berada di bawah target. Pada perspektif konsumen, pencapaian *market share* perusahaan masih belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Untuk pencapaian profitabilitas konsumen juga masih berada di bawah dari target per tahunnya, namun tingkat kepuasan konsumen telah mampu melampaui target. Pada perspektif proses internal bisnis terdapat dua ukuran hasil yang sudah mampu mencapai target yang telah ditetapkan, yaitu proses operasi dan inovasi produk. Untuk layanan purna jual rata-rata selama tiga tahun tidak mencapai target. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, ketiga ukuran hasilnya telah mengalami peningkatan baik itu produktivitas karyawan, retensi karyawan, maupun kepuasan karyawan sudah melampaui dari target yang telah ditetapkan.
2. Kinerja perusahaan jika diukur dengan sistem pengukuran *Balance Scorecard* maka perusahaan akan dapat melakukan perubahan proses bisnis yang dapat diturunkan fungsinya ke setiap lini organisasi yang ada di perusahaan, membangun sebuah sistem

pembelajaran dan umpan balik, yang menjadikan proses pengembangan dan pelaksanaan strategi sebuah proses yang berkelanjutan.

3. Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai suatu alternatif alat pengukuran kinerja perusahaan dapat dilihat dari keempat perspektif yang dapat dijadikan dasar pengukuran kinerja perusahaan. Dengan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari *Balanced Scorecard* perusahaan dapat menyusun rencana untuk memelihara kapasitas sumber dayanya agar dapat beroperasi secara efisien dan produktif. Ukuran dalam perspektif proses bisnis internal mengidentifikasi aktivitas mana saja di dalam perusahaan yang menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan. Sedangkan perspektif pelanggan akan memfokuskan perhatian perusahaan pada tingkat kepuasan pelanggan agar perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan bahkan mencuri pelanggan dari pesaing. Semua hal tersebut berperan serta dalam membantu perusahaan meningkatkan ukuran finansialnya, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian serta pembahasannya, penulis menyampaikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh perusahaan atau pihak-pihak yang membaca hasil penelitian ini sebagai berikut:

- Dalam kinerja keuangan, pihak manajemen harus dapat menekan biaya operasional sehingga dapat meningkatkan laba bersih. Salah satu strategi penekanan biaya yaitu dengan menggunakan perencanaan yang tepat dan pembatasan biaya yang dianggap kurang bermanfaat. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan *profit margin* yang selama tahun 2007, 2008, dan 2009 masih belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan.

- Untuk *market share*, pihak manajemen harus lebih meningkatkan kualitas produk dan produk kredit, serta mutu pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya. Strategi untuk meningkatkan *market share* antara lain dapat dilakukan dengan cara menurunkan harga tapi tetap berkualitas yang diberikan kepada pelanggan, yang diharapkan akan dapat menambah minat bagi calon pelanggan untuk memperbaiki mobilnya di perusahaan. Peningkatan *market share* tersebut pada akhirnya juga diharapkan akan dapat meningkatkan profitabilitas konsumen, yang berarti keuntungan yang dicapai oleh perusahaan dari pendapatan jasa yang ditawarkan kepada konsumen juga akan meningkat.
- Peningkatan mutu layanan purna jual juga harus diperhatikan oleh pihak manajemen yaitu dengan penanganan keluhan maupun pengaduan pelanggan yang dapat terselesaikan dengan baik, sehingga pihak manajemen harus mempunyai suatu konsep strategi penyelesaian keluhan maupun pengaduan pelanggan yang tepat, yang pada akhirnya pelanggan juga akan merasa puas dengan hasil penyelesaian tersebut.
- Pihak manajemen juga harus memperhatikan survei kepuasan karyawan maupun pelanggan, karena kedua faktor tersebut merupakan faktor penting yang harus dipelihara guna kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Kepuasan konsumen mempengaruhi penjualan jasa otomotif, serta pelayanan pendukung lainnya. Kepuasan karyawan berpengaruh pada kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, apabila kepuasan karyawan terjamin, maka rangkaian aktivitas yang digunakan oleh pihak perusahaan untuk menghasilkan jasa dan pelayanan bagi pelanggan juga menjadi semakin baik. Oleh karena itu kedua komponen tersebut harus dijaga sebaik-baiknya.