BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisis data mengenai penerapan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja PT.Ultrajaya maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

a. Penilaian kinerja yang digunakan oleh PT.Ultrajaya, lebih menekankan pada pengukuran kinerja dengan menggunakan analisis laporan keuangan atau rasio-rasio keuangan.

b. Dengan menggunakan metode *balanced scorecard* PT.Ultrajaya, dapat melihat kinerja perusahaan secara lengkap karena keempat perspektif dijelaskan sebagai berikut:

1) Perspektif keuangan terdiri dari rasio likuiditas, rasio solvabilitas, rasio rentabilitas dan rasio aktivitas. Keempat rasio ini dapat dikatakan baik untuk perusahaan, tetapi ada beberapa rasio yang kurang baik yang yaitu:

a.*Debt to equity ratio*

Rasio ini dinilai kurang baik sebab rasio ini memiliki nilai yang cukup tinggi, hal ini dapat dinilai kurang baik untuk perusahaan karena besar hutang sebesar 53% dari modal sedangkan ROI hanya 2,3%.

b.*Average Collection Period*

Tidak mengalami perubahan, yaitu 67 hari untuk tahun 2007 dan 2008 tetapi pada hasil perhitungan sebelumnya mengatakan bahwa hari penagihan piutang melebihi batas waktu yang ditetapkan perusahaan yaitu 30 hari, dapat dikatakan kurang baik.

2) Perspektif pelanggan, dimana hasil dari kuesioner menunjukkan skor 74,25 bahwa pelanggan merasa cukup puas, ini berarti perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas mutu produk agar pelanggan tidak berpaling pada produk lain, begitu pula masalah harga yang ditetapkan oleh perusahaan, khususnya produk susu, teh kotak, dan buahvita, disini pelanggan merasa kurang puas dengan harga yang ditetapkan oleh perusahaan.

3) Perspektif proses bisnis internal, PT.Ultrajaya dalam proses inovasi, dengan mengeluarkan variasi yang berbeda pada produk minuman yang diproduksinya,. Dalam proses layanan purna jual PT.Ultrajaya memberlakuakan adanya keluhan atau klaim dari pelanggan yaitu *customer care*. Saluran tersebut bebas pulsa dan nomor untuk menghubunginya tersedia pada setiap kemasan produk.

4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, kapabilitas karyawan ditunjukan dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan perusahaan. PT.Ultrajaya memiliki jaringan komunikasi yang dapat menyampaikan informasi dengan cepat dan hemat biaya yaitu jaringan telepon dan internet. Untuk kepuasan karyawan dilihat dari hasil kuesioner memperoleh skor 60,73 yang berarti karyawan merasa cukup puas selama bekerja di PT.Ultrajaya.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil analisis dan kesimpulan yang ada, maka saran yang dapat diberikan penulis kepada perusahaan adalah:

a) Dilihat dari rasio-rasio keuangan perusahaan dapat dikatakan baik, tetapi disini peningkatan yang diraih tidak signifikan, sebaiknya perusahaan melakukan hal-hal perbaikan untuk menjadikan rasio-rasio keuangan menjadi lebih baik lagi. Untuk *Average Collection Period* sebainya perusahaan dapat menggumpulkan piutang dengan diaktifkannya kegiatan penagihan.

b) Dalam perspektif pelanggan, sebaiknya perusahaan dapat mempertahankan dan mengembangkan sasaran perusahaan yang meliputi pengembangan produk perusahaan yang kompetitif, hubungan baik dengan pelanggan sehingga kepuasan mereka dapat tercapai. Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang diberikan oleh perusahaan dapat dilakukan dengan survey kepuasan pelanggan.