

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan sistem pengukuran kinerja yang dilakukan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* pada perusahaan XTrans, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perancangan sistem *Balanced Scorecard* dapat membuat sistem pengukuran kinerja XTrans sebagai perusahaan yang sedang berkembang menjadi lebih terarah dan jelas untuk mencapai visinya sebagai perusahaan travel dengan standar kualitas internasional. Hal itu dapat dilihat melalui perbandingan antara sistem pengukuran kinerja XTrans saat ini dan sistem pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* yang dirancang penulis.

1. Keunggulan Sistem pengukuran Kinerja XTrans Saat Ini

XTrans menggunakan 4 alat pengukur kinerja yaitu laporan keuangan, laporan jumlah pelanggan, buku raport untuk penilaian kinerja karyawan dan target jumlah layanan baru. Keempat alat pengukur XTrans ini sudah mewakili 4 perspektif dari *Balanced Scorecard* dan sangat mudah diimplementasikan karena data yang diperlukan sangat sedikit.

2. Kekurangan Sistem pengukuran Kinerja XTrans Saat Ini

a. Tidak Lengkap

Indikator-indikator yang digunakan dalam sistem pengukuran kinerja XTrans hanya sebagian kecil mewakili bagian yang ada di perusahaan baik internal maupun eksternalnya. Misalnya indikator laporan jumlah

pelanggan digunakan XTrans sebagai alat pengukur kinerja satu-satunya untuk mewakili perspektif pelanggan. Padahal untuk perspektif pelanggan banyak komponen yang dapat digunakan untuk mengukurnya misalnya melalui indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh tidak hanya dari jumlah laporan pelanggan yang meningkat/menurun tetapi dari jumlah keluhan setiap periodenya, persentase kursi terisi, jumlah pelanggan baru dan lain sebagainya.

b. Tidak Terintegrasi

Sistem pengukuran kinerja XTrans tidak menunjukkan hubungan antara apa yang ingin dicapai XTrans dengan strategi dan indikator pengukurannya. Atau dengan kata lain keempat alat pengukur tersebut cenderung berdiri sendiri dan tidak terintegrasi satu sama lain.

3. Keunggulan Sistem Pengukuran Kinerja *Balanced Scorecard*

Rancangan sistem *Balanced Scorecard* memberikan solusi bagi XTrans untuk melakukan penilaian/pengukuran kinerja dengan mensinkronkan antara apa yang ingin dicapai perusahaan (visi dan misi) dengan strategi untuk mencapainya. Keunggulan yang dimiliki rancangan *Balanced Scorecard* ini antara lain:

1. Kompleks

Lebih banyak indikator yang digunakan untuk melihat kinerja secara menyeluruh sehingga hasil pengukurannya yang lebih akurat.

2. Terintegrasi

Sistem pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* menjabarkan visi dan strategi XTrans ke dalam tujuan operasional dan tolok ukur. Tujuan dan tolok ukur dikembangkan untuk setiap perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pengukuran untuk keempat perspektif ini tergantung dari strategi yang telah ditetapkan XTrans sebelumnya. Hasilnya adalah adanya keterkaitan dan hubungan sebab akibat antar perspektif dan antar indikator pengukuran kinerja.

3. Memberikan Gambaran Pencapaian Visi dan Misi XTrans

Tolak ukur yang digunakan *Balanced Scorecard* adalah visi dan misi XTrans sehingga seluruh indikator pengukuran digunakan untuk mengukur keberhasilan strategi XTrans dalam mencapai visi dan misinya.

4. Kekurangan Sistem Pengukuran Kinerja *Balanced Scorecard*

Kekurangan dari sistem *Balanced Scorecard* dibandingkan dengan sistem pengukuran kinerja saat ini adalah memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi karena mengukur kinerja XTrans secara keseluruhan dan lebih banyak indikator pengukuran kinerja yang digunakan sehingga data dan waktu yang diperlukan manajemen XTrans pun lebih banyak.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan serta kesimpulan yang telah diberikan oleh penulis, maka penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. XTrans sebagai perusahaan yang mulai tumbuh dan berkembang sebaiknya menerapkan sistem *Balanced Scorecard* untuk menilai/mengukur kinerjanya karena implementasi dari sistem ini dapat melengkapi sistem pengukuran kinerja yang sudah ada. Sistem ini lebih menyeluruh menilai setiap elemen yang ada di perusahaan dan saling terintegrasi satu sama lain dibandingkan sistem yang digunakan XTrans saat ini dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan.
2. Bagi manajemen XTrans karena sistem pengukuran kinerja berbasis *Balanced Scorecard* ini lebih menyeluruh dan melibatkan berbagai perspektif maka akan semakin banyak pihak-pihak dalam manajemen XTrans yang terlibat dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu untuk mengimplementasikannya Perusahaan sebaiknya perlu melakukan sosialisasi terlebih dahulu ke semua pihak mengenai maksud dan cara kerja dari sistem pengukuran kinerja ini. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh komitmen/kesepakatan dan tujuan yang sama agar sistem ini dapat diterapkan dengan baik.