

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari setiap perspektif *Balanced Scorecard* yang digunakan untuk mengukur kinerja Tribeca Urban Retreat Bandung sebagai berikut:

- 1) Perspektif pelanggan pada umumnya merasa puas akan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Dan hal tersebut juga menunjukkan bahwa citra Tribeca Urban Retreat baik bagi para pelanggan.
- 2) Perspektif Proses Bisnis Internal, Inovasi yang dilakukan Tribeca Urban Retreat baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat inovasi yang dilakukan perusahaan yang dapat membuat pelanggan cukup merasa puas.
- 3) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Umumnya karyawan merasa cukup puas. Indeks pembelajaran dengan peningkatan program-program training yang dilakukan sudah mencapai bahkan melebihi target yang diharapkan.
- 4) Perspektif Keuangan dari beberapa kajian yang dilakukan untuk mengukur perspektif keuangan semua mengalami peningkatan namun terdapat salah satu peningkatan yang mempengaruhi laba perusahaan.

Secara keseluruhan, kinerja perusahaan dari 4 (empat) perspektif *balanced scorecard* dapat dikatakan sangat baik karena perusahaan dapat mencapai melebihi standar yang telah ditetapkan. Terdapat 11 dari 12 tolok ukur yang digunakan dengan perspektif *Balanced Scorecard* berhasil memenuhi target.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian adalah:

- 1) Perusahaan harus terus mempertahankan bahkan harus meningkatkan kinerjanya pada tahun-tahun yang akan datang, ini dikarenakan dari 12 tolok ukur yang digunakan hanya 11 yang mampu dicapai bahkan melebihi standar/target.
- 2) Perusahaan harus dapat menekan biaya yang digunakan dalam menghasilkan layanan jasa. Karena dengan mengefisienkan biaya tanpa mengurangi kualitas dari produk yang ditawarkan sehingga laba yang dihasilkan akan lebih besar.
- 3) Perusahaan harus terus berusaha mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan bahkan lebih meningkatkan hubungan baik tersebut.
- 4) Untuk peneliti-peneliti berikutnya yang ingin meneliti mengenai *Balanced Scorecard* pada objek penelitian yang sama, disarankan untuk juga melihat beberapa tolok ukur yang belum diteliti oleh

penulis, diantaranya: untuk perspektif keuangan dalam melihat kinerja keuangan diharapkan untuk dapat melihat dari segi target anggaran dan realisasinya.