

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja PT Pos Indosnesia (Persero) Bandung 40000 dengan pendekatan perspektif *Balanced Scorecard* yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran untuk perspektif keuangan, yaitu pertumbuhan pendapatan operasi diperoleh hasil bahwa pertumbuhan pendapatan operasional PT Pos Indosnesia (Persero) Bandung 40000 pada periode 2009-2010 bisa dikatakan baik karena mengalami peningkatan sebesar 14,56 % sedangkan pada periode 2010-2011 pertumbuhan pendapatan operasi hanya meningkat sebesar 3,16 % hal ini dinilai buruk karena persentase pertumbuhan pendapatan operasi menurun dari persentase pendapatan operasi periode sebelumnya. Jika dilihat dari pencapaian anggaran pendapatan operasi hanya pada tahun 2009 yang mencapai target pendapatan operasi.
2. Hasil pengukuran rasio efisiensi (rasio biaya operasional) diperoleh hasil bahwa biaya terus meningkat tiap tahunnya yang tidak diikuti dengan peningkatan pendapatan yang berimbang untuk menutup biaya sehingga diperoleh rasio efisiensi yang meningkat tiap tahunnya hal ini menunjukkan kinerja yang buruk bagi perusahaan.

3. Hasil Pengukuran pertumbuhan laba diperoleh bahwa pada periode 2009-2010 PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 mengalami peningkatan laba sebesar 13,84 %, peningkatan laba pada periode 2009-2010 menunjukkan kinerja yang baik namun kinerja buruk ditemui pada periode 2010-2011 hal ini ditunjukkan dengan penurunan laba sebesar 10,88%. Jika dilihat dari segi pencapaian target laba kinerja PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 dinilai buruk karena tidak ada satupun target laba yang dapat dicapai oleh perusahaan.
4. Hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan terhadap tingkat akuisisi pelanggan menunjukkan tingkat kinerja yang baik dengan bertambahnya pelanggan tetap tiap tahunnya. Tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat kinerja yang baik dengan hasil pengukuran pelanggan merasa puas atas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000.
5. Hasil pengukuran kinerja perspektif bisnis internal, yaitu inovasi perusahaan dikatakan buruk pada periode 2009-2010 karena perusahaan tidak melakukan inovasi apapun. Pada periode 2010-2011 PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 melakukan 4 inovasi dalam hal ini kinerja perusahaan dinilai baik. Layanan purna jual, dan tingkat komplain pelanggan secara keseluruhan kinerja perusahaan menunjukkan hasil yang baik.
6. Hasil pengukuran perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, mengenai *Employee Training Program* dan tingkat absensi karyawan dapat dikatakan baik, perusahaan dapat melakukan perbaikan tiap tahunnya. Sementara tingkat kepuasan karyawan juga menunjukkan hasil yang baik dengan hasil karyawan PT

Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 merasa puas selama bekerja di perusahaan.

5.2 Keterbatasan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa keterbatasan dan saran yang dapat dipergunakan bagi penelitian-penelitian yang akan datang adalah sebagai berikut :

a. Keterbatasan Penelitian

Penelitian mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* pada PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 merupakan penelitian yang baru pertama kali diadakan, sehingga penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

- 1) Penelitian menggunakan data primer yang salah satunya berupa kuesioner yang diberikan kepada responden. Kelemahan penelitian dengan menggunakan kuisisioner adalah kemungkinan terjadinya bias oleh *surveyor*.
- 2) Responden penelitian ini merupakan karyawan dari berbagai bagian. Heterogenitas dalam perusahaan dimana responden bekerja, kemungkinan juga dapat menyebabkan hasil yang berbeda dibandingkan jika responden berasal dari bagian yang relatif homogen.

b. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh, saran-saran yang diajukan bagi manajemen PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 sebagai berikut :

- 1) Manajemen PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 hendaknya memperhatikan biaya operasional yang semakin tahunnya semakin meningkat, dalam hal ini PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 perlu meningkatkan pendapatannya untuk menutupi biaya operasional yang tiap tahunnya yang mengalami peningkatan.
- 2) Manajemen PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 perlu meningkatkan mutu layanan serta melakukan inovasi-inovasi dalam layanan Surat Pos Standar, Paket Pos, Pos Internasional, Pos Logistik, Layanan Keuangan yang dapat meningkatkan jumlah pelanggan serta meningkatkan rasa percaya pelanggan dalam penggunaan jasa layanan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 sehingga perusahaan dapat meningkatkan pertumbuhan laba, pertumbuhan pendapatan operasi serta pencapaian target laba dan target pendapatan operasi. Mengingat tidak ada satupun target laba yang tercapai selama periode 2009-2010 dan pencapaian target pendapatan operasi hanya terjadi pada tahun 2009.
- 3) Manajemen PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000 perlu melakukan inovasi dalam layanan purna jual hal ini dilakukan untuk menunjukkan rasa

peduli perusahaan terhadap pelanggan atas kepercayaannya menggunakan jasa layanan PT Pos Indonesia (Persero) Bandung 40000.