

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan analisis mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* pada PT. Dirgantara Indonesia maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja pada perspektif keuangan meliputi pengukuran *Return on Investment (ROI)*, *Profit Margin*, dan *Operating Ratio*. Hasil dari pengukuran ini menunjukkan bahwa kinerja PT. Dirgantara Indonesia cukup baik. Hal ini terlihat dari kenaikan *ROI* sebesar 2,23% dan *Profit Margin* sebesar 11,6%, walaupun pada *operating ratio* terjadi kenaikan sebesar 0,07%.
2. Pengukuran kinerja yang digunakan pada perspektif pelanggan adalah jumlah *complain* pelanggan. Hasil dari pengukuran ini menunjukkan bahwa kinerja PT. Dirgantara Indonesia cukup baik. Hal ini terlihat dari tidak adanya *complain* dari pelanggan mengenai produk atau jasa yang diberikan oleh PT. Dirgantara Indonesia.
3. Pengukuran kinerja yang digunakan pada perspektif proses bisnis internal adalah inovasi. Hasil dari pengukuran ini menunjukkan bahwa kinerja PT. Dirgantara Indonesia sangat baik. Hal ini terlihat dari usaha yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pasar, yaitu dengan mengembangkan produk baru.

4. Pengukuran kinerja yang digunakan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah *training*. Hasil dari pengukuran ini menunjukkan bahwa kinerja PT. Dirgantara Indonesia sangat baik. Hal ini terlihat dari banyaknya karyawan/karyawati PT. Dirgantara Indonesia yang mendapatkan *training*, baik *training* yang dilakukan di dalam negeri ataupun di luar negeri.

5.2 Saran

Setelah penulis mengadakan penelitian, pembahasan, dan analisis terhadap PT. Dirgantara Indonesia, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan/masukan, serta perbaikan untuk perusahaan dan penelitian-penelitian selanjutnya. Adapun saran untuk perusahaan dan penelitian-penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Dalam melakukan pengukuran kinerja PT. Dirgantara Indonesia dapat menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukur kinerja, karena *Balanced Scorecard* dapat mengukur kinerja perusahaan baik secara finansial maupun nonfinansial.
2. PT. Dirgantara Indonesia sebaiknya melakukan perbaikan pada aspek keuangan, sehingga dapat meningkatkan *Return on Investment (ROI)* dan *Profit Margin*, serta dapat menurunkan *Operating Ratio*.
3. Jika memungkinkan PT. Dirgantara Indonesia, sebaiknya melakukan survei atas kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.

4. Penelitian ini masih menggunakan data yang terbatas, sehingga untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan data yang lebih lengkap.