

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pengukuran kinerja pada KPRI DIklat PU Wilayah II Bandung dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dari empat perspektif yang dibahas, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran kinerja KPRI Diklat PU Wilayah II Bandung dilihat dari perspektif keuangan dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran yang menunjukkan hasil cukup baik, *Current Ratio* dan *Quick Ratio* yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun pada *Profit Margin on sales*, ROA, dan ROE berfluktuatif yang tercermin dari masing-masing indikator.
2. Hasil pengukuran kinerja dilihat dari perspektif pelanggan dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran Akuisisi Pelanggan dan Retensi Pelanggan yang berfluktuatif tiap tahunnya. Dan pada tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan (anggota) sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPRI Diklat PU Wilayah II Bandung.
3. Hasil pengukuran kinerja dilihat dari perspektif proses bisnis internal dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat perkembangan jenis usaha luar anggota KPRI DIklat PU Wilayah II Bandung dan mampu mempertahankan jenis usaha yang dimiliki selama periode 2011-2013.

4. Hasil pengukuran kinerja dilihat dari perspektif belajar dan berkembang dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran Kepuasan Karyawan dengan menggunakan kuesioner yang merasa cukup puas. Retensi Karyawan yang berfluktuatif tiap tahunnya dalam kemampuan mempertahankan anggotanya, dan Produktifitas Karyawan yang mengalami peningkatan di tahun 2012 ke 2013.

Secara keseluruhan kinerja KPRI Diklat PU Wilayah II Bandung dapat dikatakan cukup baik, walaupun masih ada beberapa indikator yang harus dibenahi. Penilaian kinerja menggunakan metode *Balance Scorecard* dapat mengetahui keberhasilan perusahaan tidak hanya dari perspektif keuangan saja, tetapi juga dari semua aspek, baik itu perspektif keuangan, perspektif pelanggan (anggota), perspektif proses bisnis internal, serta perspektif belajar dan berkembang.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut :

1. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif ini, KPRI Diklat PU Wilayah II Bandung sebaiknya mencoba menerapkan metode *Balanced Scorecard* yang merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja secara keseluruhan baik keuangan maupun non keuangan di suatu perusahaan/organisasi.
2. Pada perspektif keuangan, kinerja KPRI Diklat PU Wilayah II Bandung agar lebih memperhatikan kondisi keuangan koperasi seperti pada permodalan, aktiva lancar, dan juga SHU.

3. Pada perspektif pelanggan, KPRI Bandung perlu meningkatkan promosinya dengan menyediakan dana khusus untuk promosi, sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan dan lain lain, dengan tujuan untuk memperluas pangsa pasarnya. Sehingga tidak hanya terpaku pada anggota koperasi saja tetapi meliputi masyarakat luas. Dan sebaiknya jika ada komplain atau keluhan dari pelanggan dapat dibuatkan catatan, agar KPRI Diklat PU Bandung dapat mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki agar kedepannya akan semakin baik.
4. Pada Perspektif Proses Belajar dan Berkembang, KPRI Bandung perlu meningkatkan dan memahami kebutuhan karyawan dan mempertahankan karyawannya. Kepuasan kerja akan berpengaruh pada hasil kinerjanya, jika karyawan merasa puas akan membuat moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan terhadap pekerjaannya juga akan meningkat, Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan memberikan motivasi seperti menaikkan upah/gaji, memberi bonus kepada karyawan yang memiliki kinerja baik, kepastian kerja, dan lainnya.