

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Sesuai dengan identifikasi masalah yang terdapat dalam Bab 1.2 dan setelah dilakukan penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. CV “X” telah menggunakan *Balance Scorecard* sebagai alat ukur kinerjanya.
2. Ukuran yang digunakan dalam setiap perspektif *Balance Scorecard* berbeda-beda, ukuran tersebut antara lain:
 - a. Perspektif Keuangan: ROA dan BOPO

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CV “X” dari caturwulan pertama tahun 2010(1 Januari -31 April) hingga caturwulan ketiga tahun 2010(1 September -31 Desember) dapat mencapai *cost effectiveness* dan menghasilkan laba perusahaan yang optimal. Kinerja perspektif keuangan ini menunjukkan hasil yang cukup baik.

- b. Perspektif Pelanggan: *Market share*, profitabilitas pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata *Market share* dari CV “X” adalah sebesar 31.82%. CV “X” terus mempertahankan daya saing dan meningkatkan penguasaan pangsa pasar guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV “X” dan untuk mengetahui profitabilitas pelanggan dapat dinilai dengan melakukan *survey* mengenai tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner. Dari

hasil perhitungan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan mencapai hasil yang cukup baik dengan angka mencapai 4.17. Selanjutnya dari hasil perhitungan profitabilitas pelanggan menunjukkan nilai 21.46% yang memiliki nilai lebih tinggi dari caturwulan pertama. Hal ini menandakan semakin tingginya profitabilitas maka semakin tinggi pula laba yang dihasilkan oleh perusahaan.

c. Perspektif Bisnis Internal: Peningkatan jumlah agen dan depot

Dalam perspektif bisnis internal, CV "X" mengukur kinerjanya dengan langsung melihat pertambahan jumlah agen, depot, dan juga pertambahan jumlah layanan yang disediakan. Dari awal berdiri hingga kini CV "X" tercatat telah memiliki 67 agen dengan 15 depot yang tersebar di Kota Sumedang dan sekitarnya. Selain itu juga dari hasil pengamatan, CV "X" kini telah menyediakan alat-alat untuk proses pembuatan air isi ulang. CV "X" memperluas jaringan operasionalnya guna meningkatkan layanan dan memberikan manfaat kepada pelanggan agar mempunyai loyalitas terhadap CV "X".

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran: Produktivitas karyawan dan kuesioner kepuasan karyawan.

Dari hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan produktivitas karyawan pada caturwulan pertama sebesar Rp.88.652. Dari hasil kuesioner terhadap penilaian kepuasan karyawan yang didalamnya terdapat mengenai kepemimpinan, motivasi, semangat kerja, kondisi fisik, dan kepuasan karyawan, didapatkan hasil rata-rata jawaban dari karyawan adalah 4.12 dari skala 5. Hal tersebut merupakan nilai yang baik untuk pengukuran kepuasan

karyawan. Dengan demikian, maka kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran termasuk dalam kategori baik.

CV “X” memilih menggunakan ukuran tersebut karena mudah dalam perhitungan dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja perusahaan.

3. *Balance Scorecard* sangat berpengaruh dalam membantu manajemen mengukur kinerja CV “X” karena dengan penggunaan *Balance scorecard* CV “X” dapat dengan jelas mengetahui kinerjanya, tidak hanya diukur dari perspektif keuangan saja, tetapi juga dari perspektif lainnya yang juga turut membantu dalam operasional perusahaan, diantaranya adalah perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari poin-poin yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penerapan *Balance scorecard* dalam membantu manajemen mengukur kinerja perusahaan. Hal ini berarti H_0 yang terdapat dalam Bab 2.3 diterima.

5.2 Saran

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap empat perspektif yang ada di dalam *Balance scorecard*, maka penulis ingin memberikan saran, yaitu:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan menggunakan dua tolok ukur: ROA dan BOPO. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan pengukuran rasio keuangan yang lebih lengkap sehingga perspektif keuangan mendapatkan informasi yang lebih lengkap lagi.

2. Bagi penelitian selanjutnya, pada perspektif non keuangan diharapkan dapat mengembangkan pengukuran yang lebih akurat dan lebih lengkap lagi.
3. Bagi pihak CV “X”, diharapkan dapat terus mengembangkan sasaran strategis disesuaikan dengan prosedur dan kebijakan agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.