

## **BAB 5**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan:

Dengan diterapkannya BSC sebagai alat penerapan strategi dengan KPI sebagai alat bantu pada PT. Bank ANDA, dapat diketahui berhasil atau tidaknya penerapan strategi pada perusahaan. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dilihat dari daftar absensi karyawan dan *rate replacement* dapat diketahui bahwa strategi perusahaan telah berhasil. Baik untuk absensi karyawan maupun *rate replacement* semakin tahun semakin menurun. Hal tersebut dapat berdampak baik bagi perspektif proses bisnis internal.

Pada perspektif proses bisnis internal yang dijadikan sebagai tolok ukur adalah proses inovasi dan pada proses operasi. Pada proses inovasi, PT. Bank ANDA telah berhasil untuk meningkatkan mutu jasanya untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Pada proses operasi dilihat berdasarkan jam kerja bagian pemasaran. Dengan adanya motivasi dan semangat yang tinggi dari karyawan, jumlah jam kerja karyawan terutama bagian pemasaran dapat dilakukan dengan maksimal.

Pada perspektif pelanggan yang dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan dalam penerapan strategi adalah akuisisi pelanggan.

Dapat dilihat bahwa dengan perhitungan tersebut dapat diketahui jumlah nasabah baru PT. Bank ANDA meningkat. Hal tersebut tidak lepas dari pengaruh perspektif proses bisnis internal. Keberhasilan perusahaan dalam berinovasi dan motivasi kerja para karyawan, dapat mempengaruhi jumlah calon nasabah PT. Bank ANDA. Tentu saja perspektif ini akan dapat mempengaruhi perspektif keuangan.

Dalam perspektif keuangan, rasio ROA, NOIG, dan PM dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan penerapan strategi PT. Bank ANDA. Dapat dilihat pada ketiga rasio tersebut, bahwa terjadi peningkatan pada setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan keberhasilan bagi PT. Bank ANDA dalam merancang serta menerapkan strategi perusahaan. Kondisi ini dipengaruhi oleh ketiga perspektif lainnya.

Keberhasilan pada keempat perspektif BSC PT. Bank ANDA menunjukkan bahwa penerapan strategi yang dilakukan oleh manajemen telah berhasil. Strategi yang diterapkan tersebut telah sesuai dengan lingkungan internal dan eksternal perusahaan, sehingga strategi yang diterapkan mampu membekali PT. Bank ANDA dalam persaingan.

## **5.2. Keterbatasan**

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan data dalam penelitian ini. Pada perspektif pelanggan yang dijadikan sebagai tolok ukur hanya jumlah akuisisi pelanggan. Data mengenai jumlah keluhan nasabah tidak penulis dapatkan.

### **5.3. Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian berikutnya adalah diharapkan untuk penelitian berikutnya, peneliti mampu memberikan pengukuran yang lebih yang dijadikan sebagai indikator pengukuran keberhasilan penerapan strategi pada perspektif pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atkinson, A.A., E.M. Matsumura, R.S. Kaplan, dan S.M. Young, 2012, *Akuntansi Manajemen*, Edisi Kelima., Jakarta: PT Indeks.
- Blocher, E. J., D.E. Stout, dan G. Cokins, 2011, *Manajemen Biaya, Penekanan Strategis*, Edisi Kelima., Jakarta: Salemba Empat.
- David, F. R., 2011, *Manajemen Strategis*, Edisi Kedua belas., Jakarta: Salemba Empat.
- Febrina, M., 2012, Perancangan Balanced Scorecard Sebagai Alat untuk Review Strategi Perusahaan (Studi Kasus pada PT. "SBP" Di Surabaya), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 1, No. 1, Januari: 97-102.
- Handoko, T. H., 2003, *Manajemen*, Edisi Kedua., Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hansen, D. R., dan M.M. Mowen, 2011, *Akuntansi Manajemen*, Edisi Kedelapan., Jakarta: Salemba Empat.
- Imelda, R. H. N., 2004, Implementasi Balanced Scorecard pada Organisasi Publik, *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, Vol. 6, No. 2, Nopember: 106-122.
- Kaplan, R. S., dan D.P. Norton, 2000, *Balanced Scorecard, Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi., 2001, *Balanced Scorecard, Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Edisi Kesatu., Jakarta: Salemba Empat.
- Pearce, J. A., R.B. Robinson, 2008, *Manajemen Strategis-Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi Kesepuluh., Jakarta: Salemba Empat.

- Purnawanto, B., 2010, *Manajemen SDM Berbasis Proses*, Jakarta: Grasindo.
- Rangkuti, F., 2013, *SWOT Balanced Scorecard, Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Resiko*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Susanti, L., 2007, *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja PT. Asuransi "X"*, Surabaya: Program Sarjana Universitas Katolik Widya Mandala.
- Tunggal, A. W., 2003, *Memahami Konsep Balanced Scorecard*, Jakarta: Harvarindo.
- Wibisono, D., 2006, *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta: Erlangga.
- Widodo, I., 2011, *Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Perusahaan Mebel PT. Jansen Indonesia)*, Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Yuwono, S., E. Sukarno, dan M. Ichsan, 2007, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard, Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*, Edisi Kelima., Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.