

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

7.1. Simpulan

Berdasarkan hasil perancangan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan *balanced scorecard* maka dapat ditarik simpulan antara lain:

- Hasil analisis AHP diketahui bahwa perspektif proses bisnis internal menduduki tingkat pertama dalam perspektif *balanced scorecard* di PT X. Peringkat kedua diduduki oleh perspektif pelanggan disusul perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dan perspektif keuangan (dapat dilihat di Gambar 6.2 dan Tabel 6.3).
- Sasaran strategi dari perspektif proses bisnis internal adalah: minimalisasi barang yang diklaim karena rusak atau susut pada saat pengiriman barang, minimalisasi keterlambatan pengiriman barang, peningkatan kapasitas dan efisiensi operasional. Sasaran strategi dari perspektif pelanggan: mempertahankan *customer* lama, meningkatkan *customer trust* dan *customer satisfaction*, melakukan ekspansi pangsa pasar. Sasaran strategi dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: meningkatkan kualitas *management information system* di bidang operasional dan kapabilitas karyawan, menumbuhkan rasa tanggung jawab karyawan dalam mendukung kelancaran pekerjaan. Sasaran strategi dari perspektif keuangan: pengoptimalan pengembalian modal, pendapatan dan tingkat pendapatan sewa.

- Dari perancangan pengukuran kinerja yang dilakukan dapat diketahui prioritas dari perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari bobot atau intensitas kepentingan baik dari tiap tolok ukur dan tiap perspektif. Hal ini akan berguna untuk perusahaan dalam menentukan fokus perusahaan.
- Perancangan pengukuran yang dilakukan memberikan manfaat untuk mengetahui peningkatan ataupun penurunan kinerja perusahaan dengan membandingkan antara nilai kinerja tolok ukur (X1-X16), perspektif (Y1-Y4) dan nilai kinerja perusahaan secara keseluruhan (Z) dengan menggunakan data secara *time series*. Dengan diketahuinya kinerja dari tiap tolok ukur persepaktif membuat perusahaan mampu untuk mengidentifikasi yang terjadi secara lebih dalam dan spesifik.

7.2. Saran

Adapun saran yang diberikan untuk mencapai perancangan pengukuran kinerja yang lebih baik antara lain:

- Hasil analisis AHP diketahui bahwa proses bisnis internal menduduki peringkat pertama. Oleh sebab itu, dalam penerapan strategi maka perspektif proses bisnis internal tetap diprioritaskan kemudian disusul perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Selain itu disarankan agar perspektif pembelajaran dan pertumbuhan lebih diperhatikan karena sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan agar keberhasilan keuangan perusahaan bersifat berjangka panjang dapat tercapai.
- Untuk meningkatkan kinerja jangka panjang ditinjau dari empat perspektif, maka sebaiknya PT X melakukan:
 1. Peningkatan efisiensi pelayanan yang ditunjukkan dengan upaya menciptakan *on time delivery*, menambah jumlah truk dan jumlah *trailer* yang dilengkapi detektor untuk memudahkan perusahaan dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai keberadaan barang yang dimuat oleh PT X.
 2. Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan dengan upaya meningkatkan fasilitas keamanan barang yang dikirim, misalnya: meningkatkan perawatan dan perbaikan truk, menggunakan terpal yang berkualitas dan tidak mudah bocor dan meningkatkan keamanan lainnya supaya barang yang dimuat mudah tidak dicuri sehingga jumlah barang yang diklaim karena rusak atau susut pada saat pengiriman akan berkurang.

3. Meningkatkan kemampuan karyawan karena tingkat akademisnya kebanyakan di bawah S1. Hal ini dapat dicapai dengan cara melakukan pelatihan yang berkesinambungan dan berkualitas.
 4. Untuk meningkatkan kepuasan karyawan maka sebaiknya dilakukan peningkatan gaji, pemberian tunjangan kesehatan, jaminan hari tua, sarana transportasi, *reward* kepada karyawan yang berprestasi, pemberian kepercayaan kepada karyawan untuk melaksanakan tanggung jawabnya sehingga tujuan dari PT X untuk menjadikan PT X sebagai tempat berkarir bagi karyawannya dapat tercapai.
- Dalam merancang pengukuran kinerja yang lebih baik, maka sebaiknya PT X melakukan :
 1. Pembenahan data yang ada dalam perusahaan agar perusahaan dapat lebih efektif dan efisien dalam melakukan pengukuran kinerja.
 2. Analisis terhadap tolok ukur yang penting bagi perusahaan secara lebih dalam supaya hasil perancangan menjadi lebih optimal.
 3. Update perancangan tolok ukur dan proses pengukuran kinerja secara terus-menerus agar sesuai dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agustina. 2000. *Pengukuran Kinerja Di Pabrik Makanan Ternak Kejayaan Pasuruan Dengan Menggunakan Balanced Scorecard*. Skripsi. Surabaya: Fakultas Teknik Jurusan Industri Universitas Surabaya.
- Anthony, Robert N. and Vijay Govindarajan.1999. *Management Control System*. (9th ed). Singapore: Irwin/MaGraw Hill.
- Arikunto, Suharsimi.1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Budi, Ferdianty, Prodjo. 2004. *Strategi TRAC Mengukur Kinerja Cabang*, (Online), (<http://www.swa.co.id/swamajalah/praktik/details.php?cid=1&id=783&pagenum,diakses> 17 September 2006).
- Dajan, Anto.1986. *Pengantar Metode Statistik Jilid I dan Jilid II*. Jakarta: LP3ES Indonesia.
- Dutka, Alan. 1994. *Handbook for Customer Satisfaction: A Complete Guidance to Research, Planning and Implementation*. USA: NTC, Business Books, Lincoln Wood.
- Expert Choice, Inc.1992. *Expert Choice Version 8.0 Goal Criteria Alternative*. Expert Choice, Inc.
- Gasperz, Vincent, 2002. *Balanced Scorecard Dengan Six Sigma*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Grant, Robert M. 1998. *Contemporary Strategy Analysis*. (3th ed). Britain: MPG Books Ltd.

- Hansen, Don, Maryanne M, Mowen. 2000. *Management Accounting*. (5th ed). South Western College Publishing.
- Isaac, S and Michael W.B. 1981. *Handbook in Research and Evaluation*. San Diego: Edits Publishers.
- Kaplan, Robert S. and Norton, David P.1992. *Translating Strategy Info Action The Balanced Scorecard*. Massachusetts: Harvard Business School Press Boston.
- _____. 1996. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Mohammad. A. 2003. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Nils-Goran Olve, Jan Roy, and Magnus Wetter. 1999. *A Practical Guide to Using Balanced Scorecard*. Performance Drivers. John Willey&Sons.
- Saaty, L. Thomas. 1993, *Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- _____. 1994. *Fundamental of Decision Making and Priority With The Analytic Hierarchy*. University of Pittsburg.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Widjaja, Amin. 2001. *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard*. Jakarta: Harvarindo.
- _____. 2002. *Memahami Konsep Balanced Scorecard*. Jakarta: Harvarindo.

Yuwono, Sonny, Sukarno, Edy, and Ichsan, Muhammad. 2003. *Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus Pada Strategi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.