

BAB VI

PENUTUP

Bab VI menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja PT X Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard*.

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini antara lain :

1. Perancangan sistem pengukuran kinerja dengan pendekatan *balanced scorecard* pada PT X. Perancangan sistem pengukuran kinerja berbasis *balanced scorecard* PT X menghasilkan 29 KPI secara keseluruhan yang terdiri 12 KPI perspektif keuangan, 6 KPI untuk perspektif pelanggan, 6 KPI untuk perspektif proses bisnis internal, 5 KPI untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Urutan prioritas perspektif *balanced scorecard* berdasarkan pembobotan dengan metode AHP adalah perspektif pelanggan dengan bobot 0,336, seterusnya perspektif keuangan dengan bobot 0,307, perspektif proses bisnis internal dengan bobot 0,233 dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan bobot 0,124. Kemudian prioritas KPI dalam perspektif adalah perspektif pelanggan yaitu KPI loyalitas pelanggan dengan bobot 0,086, perspektif keuangan dengan bobot KPI tertinggi yaitu margin laba bersih dengan bobot 0,039, perspektif proses bisnis internal dengan bobot KPI tertinggi yaitu persentase pengiriman tepat waktu dengan bobot 0,075, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan bobot KPI tertinggi yaitu tingkat produktivitas karyawan dengan bobot 0,046. Secara keseluruhan, KPI yang menjadi prioritas tertinggi adalah loyalitas pelanggan (perspektif pelanggan) dengan bobot 0,086, disusul oleh rasio penanganan keluhan pelanggan (Perspektif Proses Bisnis Internal) dengan bobot 0,085, presentase pengiriman tepat waktu dengan

bobot 0,075 (Perspektif Proses Bisnis Internal) dan tingkat kepuasan pelanggan dengan bobot 0,074 (Perspektif Pelanggan).

3. Pada tahun 2016 nilai kinerja PT X tahun 2016 yaitu senilai 2,174 yang dikategorikan Cukup Baik. Prioritas perbaikan untuk tahun 2016 dilakukan pada 15 KPI yang terdapat pada kuadran empat dan tiga yaitu dengan kode KPI sebagai berikut C1, F1, F2, F3, F4, F5, F6, F9, F10, F11, F12, C4, IB4, IB5, LG2, LG3, LG4, dan LG5. Prioritas tertinggi terdapat pada kuadran empat dengan kode KPI C1 yaitu tingkat kepuasan pelanggan. KPI C1 ini memiliki kinerja yang rendah namun memiliki bobot yang tinggi sehingga perlu ditingkatkan begitu juga dengan kuadran tiga dengan bobot rendah namun kinerja yang juga rendah sehingga perlu diprioritaskan untuk perbaikan kinerja perusahaan kedepannya.
4. Usulan perbaikan pada inisiatif strategi dapat dilaksanakan perusahaan apabila perusahaan dengan sungguh – sungguh mensosialisasikan kepada seluruh internal perusahaan melalui rapat rutin serta evaluasi berkala oleh perusahaan.

6.2 Saran

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya antara lain :

1. Perusahaan menyediakan data pengukuran kinerja sesuai dengan kebutuhan data pengukuran meliputi data keuangan, data operasional, data karyawan, data pelanggan.
2. Perusahaan mengukur kinerja tidak hanya untuk PT X kantor pusat Padang tetapi juga meliputi cabang – cabang lain diluar kantor pusat Padang.
3. Perancangan sistem pengukuran kinerja ini dilanjutkan dengan pembuatan sistem informasinya agar lebih mudah dalam melakukan pengukuran kinerja perusahaan PT X ini.