

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 6 ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan dalam perancangan sistem pengukuran kinerja perusahaan PT Igasar menggunakan *Balanced Scorecard*

6.1 Kesimpulan

Perancangan sistem pengukuran kinerja pada PT Igasar menggunakan *Balanced Scorecard* berhasil mendapatkan KPI terpilih sebanyak 21 buah dengan rincian 10 KPI keuangan, 3 KPI pelanggan, 3 KPI proses bisnis internal, dan 5 KPI pertumbuhan dan pembelajaran

Penelitian yang dilakukan berhasil mendapatkan bobot tertinggi pada perspektif keuangan dengan nilai 0,321 dan bobot terendah pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 0,176. Untuk perspektif keuangan bobot tertinggi didapatkan oleh KPI *net profit margin* sebesar 0,249 dan bobot terendah didapatkan oleh KPI *debt ratio* dan *operating profit margin* sebesar 0,025 dan 0,026. Untuk perspektif pelanggan bobot tertinggi didapatkan oleh KPI tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0,437 dan bobot terendah didapatkan oleh KPI akuisisi pelanggan sebesar 0,239. Untuk perspektif proses bisnis internal bobot tertinggi didapatkan oleh KPI target penjualan sebesar 0,630 dan bobot terendah didapatkan oleh KPI inovasi sebesar 0,131. Untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran bobot tertinggi didapatkan oleh KPI produktivitas karyawan sebesar 0,423 dan bobot terendah didapatkan oleh KPI *turnover* karyawan sebesar 0,058

Didapatkan hasil pengukuran kinerja perusahaan tahun 2016 sebesar 88%. Penelitian yang dilakukan berhasil menemukan KPI yang belum mencapai target sebanyak 10 buah yaitu pertumbuhan pendapatan dengan nilai -6,92%, *current ratio* dengan nilai 97,61%, *gross profit margin* dengan nilai 6,99%, akuisisi pelanggan dengan nilai 17,81%, MCE dengan nilai 85,54%, pemenuhan target penjualan dengan nilai 80,30%, inovasi 0%, persentase pelatihan karyawan dengan nilai 45,45%, tingkat produktivitas karyawan dengan nilai 3.424.654.340, dan tingkat absensi karyawan dengan nilai 5,15%. KPI yang telah memenuhi

target sebanyak 11 buah yaitu TATO 373,96%, ROE dengan nilai 98,20%, *net profit margin* dengan nilai 1,34%, ROA dengan nilai 6,56% , *operating ratio* dengan nilai 93%, *debt ratio* 94,90%, ROI dengan nilai 5,01%, retensi pelanggan dengan nilai 82,19%, kepuasan pelanggan dengan skala likert 3, kepuasan karyawan dengan nilai skala likert 4, perputaran karyawan (*turnover* karyawan) dengan nilai 4,13%

6.2 Saran

Saran terhadap penelitian selanjutnya yaitu untuk pengembangan penelitian selanjutnya, sistem pengukuran kinerja perusahaan berdasarkan *Balanced Scorecard* yang telah dirancang dapat dikembangkan berbasis sistem informasi agar pengukuran lebih mudah diterapkan.

