

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja CV Alamtara Indonesia yang diukur dengan perspektif *balanced scorecard* dari segi non keuangan adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* dari sisi perspektif keuangan tahun 2015-2017 menunjukkan bahwa hasil kinerja keuangan CV Alamtara Indonesia dilihat dari aspek pertumbuhan pendapatan dan kombinasi pendapatan sudah baik.
2. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* dari sisi perspektif pelanggan tahun 2015-2017 menunjukkan bahwa kinerja CV Alamtara Indonesia dilihat dari aspek atribut produk dan jasa, citra (*image*) perusahaan dan hubungan perusahaan dengan pelanggan sudah baik.
3. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* dari sisi perspektif proses bisnis internal yang dilihat dari segi proses inovasi, proses operasi dan pelayanan purna jual sudah baik.
4. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* dari sisi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilihat dari segi kepuasan karyawan cukup baik, dari segi data karyawan, retensi karyawan,

5. masa kerja karyawan sudah baik. Dari segi kapabilitas sistem informasi cukup baik, sedangkan dari segi motivasi, pemberdayaan dan keselarasan masih kurang baik.

5.2 KETERBATASAN

Dalam proses penelitian mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan perspektif *balanced scorecard*, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pada penelitian tentang pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan perspektif *balanced scorecard*, penelitian dari perspektif keuangan hanya berdasarkan aspek pertumbuhan pendapatan dan kombinasi pendapatan yang dimiliki perusahaan saja, sedangkan pengukuran dari perspektif keuangan lainnya tidak bisa dilakukan karena sulitnya peneliti mendapatkan data laporan keuangan perusahaan.
2. Penelitian pada perspektif pelanggan belum maksimal, yang menjadi sampel kepuasan pelanggan merupakan pelanggan yang mudah ditemui dan diminta menjadi responden, sehingga penelitian berikutnya diharapkan mampu menyempurnakan dengan mengukur kepuasan pelanggan dengan mengambil sampel yang lebih banyak.

5.3 SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. CV Alamtara Indonesia diharapkan untuk menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi untuk mengukur kinerja perusahaan dari segi non keuangan, karena selama ini kinerja perusahaan hanya diukur dari segi keuangan saja.
2. Pada perspektif pelanggan, CV Alamtara Indonesia diharapkan agar meningkatkan kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan setianya, meningkatkan akuisisi pelanggan baru dengan cara menggalakkan lagi usaha untuk merekrut pelanggan baru agar pangsa pasar perusahaan semakin besar.
3. Pada perspektif proses bisnis internal, diharapkan CV Alamtara Indonesia untuk meningkatkan proses inovasi, operasi dan pelayanan purna jual agar tetap menjadi andalan pelanggan, mengingat banyaknya pesaing di bidang usaha yang sama.
4. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diharapkan CV Alamtara Indonesia lebih memperhatikan hak-hak karyawan, memberikan penghargaan terhadap karyawan apabila kinerja karyawan baik dan berprestasi. Perusahaan diharapkan untuk mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk karyawan untuk mendukung kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi kemajuan perusahaan