

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Taman Wisata Candi Prambanan yang diukur dengan perspektif *balanced scorecard* adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* dari sisi perspektif keuangan tahun 2015-2017 menunjukkan bahwa hasil kinerja keuangan Taman Wisata Candi Prambanan dilihat dari aspek *Return on Investment (ROI)*, *Profit Margin* dan *Rasio Operasi* cukup baik.
2. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* dari sisi perspektif pelanggan tahun 2015-2017 menunjukkan bahwa kinerja Taman Wisata Candi Prambanan dilihat dari aspek atribut produk dan jasa, citra (*image*) perusahaan dan hubungan perusahaan dengan pelanggan baik.
3. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* dari sisi perspektif proses bisnis internal yang dilihat dari tingkat penambahan nilai sarana dan prasarana yang mendukung operasional Taman Wisata Candi Prambanan dari Tahun 2011-2017 yaitu pertumbuhan aset tetap per tahun. Taman Wisata Candi

Prambanan digolongkan baik pada kualifikasi peningkatan mutu pelayanan.

4. Hasil analisis pengukuran kinerja *balanced scorecard* dari sisi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilihat dari segi kepuasan karyawan sudah baik, dari segi data karyawan, retensi karyawan, masa kerja karyawan baik.

5.2 SARAN

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

1. Taman Wisata Candi Prambanan 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, Taman Wisata Candi Prambanan 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.

5.3 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 inovasi hanya berdasarkan aspek pertumbuhan aset tetap yang dimiliki perusahaan saja, sedangkan pengukuran dari perspektif bisnis internal lainnya tidak bisa dilakukan karena sulitnya peneliti mendapatkan data pengembangan fasilitas ataupun penambahan yang

dikarenakan karyawan sibuk dengan adanya akhir tahun , maka jumlah pengunjung banyak dan tidak ada waktu untuk di wawancara.

2. Penelitian pada perspektif karyawan belum maksimal, yang menjadi sampel kepuasan karyawan merupakan karyawan yang terdapat pada kantor saja, sehingga penelitian berikutnya diharapkan mampu menyempurnakan dengan mengukur kepuasan karyawan dengan mengambil sampel yang lebih banyak atau secara keseluruhan.