

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pengukuran kinerja dengan metode *balance scorecard* pada KJPP Hari Utomo dan Rekan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

##### a. Perspektif Keuangan

Pada pengukuran perspektif keuangan dengan menggunakan rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional BOPO menunjukkan bahwa biaya operasional yang dikeluarkan perusahaan mengalami penurunan di tahun berikutnya. Sehingga perusahaan telah mampu melakukan efisiensi biaya operasionalnya. Dalam periode satu tahun mengalami penurunan sebesar 10% dari tahun sebelumnya.

Kemudian pengukuran yang menggunakan rasio profitabilitas yaitu *Return of equity* (ROE) menunjukkan peningkatan nilai pada tahun berikutnya sebesar 45%. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan KJPP Hari Utomo dan Rekan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

#### b. Perspektif Pelanggan

- 1) Dalam persaingan pasar dan perluasan usahanya KJPP Hari Utomo dan Rekan telah mampu bersaing dengan baik dan perluasan usahanya sudah tersebar di berbagai wilayah.
- 2) Untuk akuisisi pelanggan KJPP hari utomo dan rekan mengalami peningkatan jumlah pelanggan atau rekanannya.
- 3) Kemudian pada ukuran kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya, KJPP telah mampu mempertahankan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan tetap menggunakan jasa dari KJPP Hari Utomo dan Rekan.
- 4) Kepuasan pelanggan yang diukur dengan kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KJPP, informasi atau penilaian yang akurat, interaksi dengan pelanggan, dan tanggapan keluhan pelanggan secara tepat semua menyatakan puas.

#### c. Perspektif Bisnis Internal

- 1) Pada perspektif ini untuk inovasi yang dilakukan KJPP adalah perluasan usahanya dengan bertambahnya rekanan Bank, Dinas serta perorangan yang memakai jasanya.
- 2) Proses operasi KJPP dilakukan dengan meningkatkan kinerja yaitu efisiensi waktu pengerjaan laporan hasil penilaian yang semakin cepat dan hasil penilaian yang akurat. Sehingga integritasnya meningkat.

- 3) Dalam pelayanan purna jualnya KJPP sangat jarang menerima komplain kesalahan dalam membuat laporan karena jaminan mutu penilaian dan pengakuratan data sudah diproses sebaik mungkin.

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

- 1) Pengukuran pada perspektif ini dapat dilihat dari tercapainya peningkatan kompetensi karyawan dengan mengikuti pelatihan dan program pendidikan yang meliputi profesi penilai.
- 2) Keadaan teknologi dan informasi yang sangat memadai sebagai fasilitas penunjang kinerja karyawan sehingga kepuasan karyawan terpenuhi dan dapat memotivasi karyawan dalam bekerja lebih semangat dengan tetap menerapkan profesionalisme yang memiliki integritas tinggi.
- 3) Kepuasan kinerja karyawan pada KJPP Hari utomo dan Rekan menunjukkan hasil yang baik terkait motivasi bekerja, hubungan dengan pemimpin dan karyawan serta kondisi tempat kerja.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang akan peneliti berikan sebagai berikut:

1. Persaingan Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) yang ada di Indonesia khususnya di Surabaya semakin kompetitif maka dari itu KJPP Hari Utomo dan Rekan perlu menerapkan sebuah pengukuran kinerja yang baik dimana pengukuran dilihat dari aspek keuangan maupun non keuangan yakni metode *balanced scorecard* sehingga akan dapat diketahui peningkatan kinerjanya secara komprehensif.
2. Bagi Pimpinan cabang dan kantor perwakilan KJPP Hari Utomo dan rekan sebaiknya melakukan evaluasi kinerja secara rutin dan pemantauan tentang kinerja para karyawan dalam melakukan proses operasi dan pelayananan jasa kepada pelanggan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas yang tinggi dalam bekerja dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menerima jasa KJPP Hari Utomo dan Rekan.
3. Dalam pencatatan laporan keuangan sebaiknya mengacu pada psak. Sehingga pencatatan keuangan dapat tersusun secara baik dan benar.
4. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian yang lebih spesifik yaitu pada perspektif keuangan mengukur dengan menggunakan rasio yang lebih lengkap serta pada perspektif pelanggan, bisnis internal, dan pertumbuhan pembelajarannya dalam pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard*

pada perusahaan jasa khususnya pada kantor jasa penilai publik dan kantor jasa lainnya seperti kantor akuntan publik.

