

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai *balanced scorecard* menunjukkan bahwasannya ada penurunan kinerja dari berbagai perspektif yang menjadi tolak ukur dalam sistem pengukuran kinerja PT. ATSM tersebut. Berikut adalah hasil pengukuran kinerja keempat perspektif yang ada di dalam *Balanced Scorecard* adalah:

##### a. Perspektif Keuangan

Dilihat dari sudut pandang keuangan, dapat disimpulkan berbagai hasil pengukuran yaitu *current ratio*, *profit margin*, *deb to equity ratio* dan ROI. Untuk perhitungan rasio likuiditas, peneliti menggunakan indikator *current ratio* selama tiga tahun yaitu dari tahun 2009 – 2011. Dalam analisis ini dihasilkan nilai yang berfluktuasi, akan tetapi rata-rata *current ratio* nya berada di atas 100%. Sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan dalam keadaan likuid. Sedangkan untuk *profit margin* juga menghasilkan nilai fluktuatifnya. Nilai tersebut dipengaruhi oleh persentase pertumbuhan nilai beban antar tahun terkadang lebih besar bahkan lebih kecil dari nilai pendapatan. Untuk nilai *debt to equity ratio*, naiknya persentase pada tahun 2011 sebesar 40% dikarenakan meningkatnya jumlah hutang yang dimiliki perusahaan. pada ROI didapatkan hasil terjadi

penurunan setiap tahunnya. Hal itu mengartikan bahwa penggunaan aktiva dalam perusahaan masih belum efisien dan rendahnya tingkat laba yang dihasilkan oleh keseluruhan penggunaan aktiva.

#### **b. Perspektif Pelanggan**

Hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan terhadap tingkat akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, tingkat profitabilitas pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat kinerja yang baik. Hal tersebut terjadi karena setiap tahun perusahaan mampu menarik jumlah pelanggan baru, meski jumlah pelanggan yang baru angka pertumbuhannya tidak lebih besar dari pada tahun sebelumnya. Persentase akuisisi pelanggan mengalami penurunan, tetapi perhitungan tersebut tidak bisa dijadikan baik tidaknya perusahaan dalam menarik jumlah pelanggan baru. Dikarenakan sifat pelayanan PT. ATSM adalah untuk satu kali pelayanan. Untuk nilai dari tingkat profitabilitas mengalami fluktuasi hasil. Dalam pengukuran indeks kepuasan pelanggan, PT. ATSM mendapatkan penilaian yang baik dari pelanggan. Hasil tersebut tidak dapat dipisahkan dari sistem manajemen mutu perusahaan, bahwasannya kepuasan pelanggan merupakan objek yang menjadi prioritas utama perusahaan dalam melayani pelanggan.

#### **c. Perspektif Bisnis Internal**

Dari segi perspektif bisnis internal PT. ATSM dinilai cukup baik. Terbukti dengan berbagai inovasi dalam melakukan

penyelesaian pekerjaan. Ditandai dengan langkah-langkah untuk mempercepat kinerja perusahaan dalam proses operasionalnya di lapangan. Sehingga PT. ATSM selalu menyelesaikan pekerjaannya dua hari sebelum *deadline* yang telah ditentukan. Pada pengukuran layanan purna jual, PT. ATSM bisa meminimalisir keluhan-keluhan yang terjadi pada pelanggan. Meskipun terdapat keluhan, maka dengan sesegera mungkin PT. ATSM melakukan respon untuk menanganinya. Setidaknya pelanggan akan merasa sangat diperhatikan oleh perusahaan.

**d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

Kinerja PT. ATSM dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat dikatakan cukup baik. Hasil untuk tingkat kepuasan karyawan menunjukkan bahwasannya karyawan puas terhadap beban kerja, ataupun lingkungan pekerjaan yang mereka rasakan. Pada tahun 2009 dan 2010 tidak terjadi retensi karyawan karena pada tahun tersebut tidak ada karyawan yang keluar. Sedangkan pada tahun 2011 terjadi kenaikan nilai retensi karyawan, karena pada tahun tersebut ada karyawan yang berhenti dari pekerjaannya. Untuk produktivitas karyawan setiap tahunnya terjadi penurunan, karena semakin banyak pesaing dan sedikitnya persentase naiknya pendapatan.

## 1.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh, saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam keempat data keuangan yang dianalisis, hanya ROI yang mengalami tingkat penurunan terus-menerus. Laba usaha yang mengalami peningkatan yang kecil harus mendapatkan perhatian lebih, dikarenakan adanya peningkatan beban yang lebih banyak. Oleh karena itu perusahaan harus menekan beban lain-lain dalam perusahaan.
2. Perusahaan seharusnya tetap menjalankan sistem promosinya dengan berbagai cara seperti beriklan di media massa, baik itu elektronik maupun media cetak. Hal tersebut untuk menarik jumlah pelanggan agar tetap banyak ditengah persaingan yang ada.
3. Perusahaan harus terus menjaga hubungan baik dengan mitra kerjanya yaitu PT. PLN (Persero). Dikarenakan untuk produk pemasangan SUTM dan SUTR hanya bisa dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan PT. PLN (Persero).
4. Perusahaan diharapkan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dalam melakukan pengukuran kinerja, sehingga mampu menilai berbagai aspek yang ada dalam perusahaan. tidak hanya mengandalkan laporan keuangan yang menunjukkan keuntungan yang terus bertambah. Akan tetapi agar perusahaan lebih memahami terkait kondisi keuangan secara detail, pelanggan, serta

karyawan untuk menentukan kebijakan strategis yang akan diambil perusahaan.

5. Penelitian ini hanya menggunakan salah satu indikator pengukuran dalam bidang keuangan. Sehingga untuk penelitian selanjutnya, diharapkan lebih banyak memasukkan sub item yang akan diteliti, sehingga hasil yang nantinya didapatkan dapat lebih menunjukkan keadaan perusahaan yang sebenarnya.

