

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka berdasarkan hal itu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Perspektif Keuangan di perusahaan PT. Iframe Solusi Multimedia masih harus lebih dioptimalkan kembali kinerja keuangannya. Hal ini berdasarkan pada hasil range kinerja dari tiga indikator yakni NPM, ROA dan ROE dengan nilai rata-rata kinerja NPM adalah 25.28%, (C) nilai rata-rata kinerja ROA 3.49%(C) dan ROE -2.56%(D). Sehingga selama tiga tahun periode, nilai perspektif keuangan adalah **Cukup Baik** dengan nilai rata-rata 8.74%, skornya C.
- 2) Untuk perspektif pelanggan harus dapat meningkatkan kinerjanya supaya lebih baik lagi, karena pada perspektif pelanggan dihasilkan nilai yang masih kurang dan tidak jauh berbeda dengan perspektif sebelumnya. Pada periode 2019-2020, nilai kinerjanya -84.96% dengan skor D yang berarti Buruk Sekali, kemudian meningkat secara perlahan di periode selanjutnya yakni 2020-2021 dengan nilai 38.80 skor C atau Cukup Baik yang berakhir dengan skor B dengan nilai 62.33% yang artinya Baik di periode 2021-2022. Namun, nilai akhir dari rata-rata yang dihasilkan selama tiga periode adalah 16.17%, skornya C yang berdasarkan dari indikator kas masuk dari *customer*. Maka, pada perspektif pelanggan nilainya adalah **Cukup Baik**.
- 3) Nilai pada perspektif proses bisnis internal dihasilkan adalah sudah cukup baik. Hal ini berdasarkan pada dua indikator yakni proses inovasi dan proses operasi. Pada proses inovasi, nilai rata-rata yang dihasilkan dari periode 2019-2022 adalah -10.36 dengan skor D, sedangkan pada indikator lainnya, yakni proses operasi menghasilkan nilai yang lebih baik, pada periode 2019-

2022 nilai rata-ratanya adalah 30.85% dengan skor C. Setelah mengetahui nilai rata-rata kinerja dari masing-masing indikator selama tiga tahun periode, maka nilai akhir yang dihasilkan perspektif proses bisnis internal adalah **Cukup Baik**, karena nilai rata-ratanya masih dibawah 50%.

- 4) Dan pada perspektif yang terakhir yakni pertumbuhan dan pembelajaran berada dalam kondisi yang bagus. Hal ini berdasarkan dari penilaian kedua indikator yakni perputaran karyawan dan produktivitas karyawan periode 2019-2022 yang nilai rata-rata range kinerjanya adalah 60.20% dan 45.63%. Sehingga apabila dihitung rata-rata dari kedua indikator tersebut, nilai yang dihasilkan adalah 52.92%, diatas 50% yang berarti masuk dalam kategori **Baik**.
- 5) Berdasarkan penilaian secara metode tradisional yang dilakukan oleh PT. IFrame Solusi Multimedia, yang hanya melihat satu perspektif yakni perspektif keuangan saja sangat berbanding terbalik dengan keadaan manajemen perusahaan yang sebenarnya yang dapat diketahui setelah dianalisis dengan menggunakan metode *balanced scorecard* yang melihat keempat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan perusahaan serta bagian mana saja yang harus dievaluasi oleh manajemen perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Bagi Perusahaan

Setelah beberapa kesimpulan yang menarik diatas, adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Alangkah baiknya apabila perusahaan segera untuk menerapkan metode *balanced scorecard* pada analisis kinerja manajemen perusahaan, karena akan membantu perusahaan dalam melihat kinerja perusahaan dari berbagai

perspektif, tidak hanya melihat dari perspektif keuangan saja. Sehingga perusahaan dapat merencanakan atau mengambil strategi dari mengetahui hasil kinerja dari masing-masing perspektif yang ada di *balanced scorecard*.

- 2) Kemudian untuk dapat lebih meningkatkan kinerja keuangan, maka perusahaan dapat terus mengembangkan kinerja dari seluruh cabang toko untuk menghasilkan banyak keuntungan bagi perusahaan. Perusahaan dapat lebih fokus dan mengutamakan perusahaan agar dapat menghasilkan profit yang maksimal.
- 3) Untuk dapat meningkatkan nilai perspektif pelanggan, perusahaan juga dapat mulai menerapkan catatan yang memisahkan pelanggan lama dan pelanggan baru. Sehingga penilaian perspektif pelanggan dapat diamati dari cara perusahaan mempertahankan pelanggan lama dan mendapatkan pelanggan baru.
- 4) Selain itu, upaya agar dapat lebih meningkatkan kinerja perspektif bisnis internal, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pada produk rental yang ada di PT. IFrame Solusi Multimedia dengan meningkatkan pemeliharaan produk supaya kualitas tetap terjaga dan tidak mengecewakan pelanggan sehingga dapat meningkatkan laba perusahaan.

### 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti menggunakan konsep *balanced scorecard* disarankan agar menambah lebih banyak lagi indikator yang digunakan, misalnya pada perspektif pelanggan dapat menggunakan indikator *customer retention* dan *customer acquisition* serta pangsa pasar perusahaan dari objek penelitian yang dilakukan.