

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian tentang “Rancangan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja yang komprehensif pada DBL Academy” dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Rancangan pengukuran kinerja pada DBL Academy dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Maka rancangan ini dimulai dengan mengidentifikasi visi, misi, dan strategi perusahaan sebagai berikut :

5.1.1 Perspektif Keuangan

Jika dilihat dari perspektif keuangan, terdapat dua tujuan strategis dari DBL Academy, yaitu kemampuan memperoleh laba yang meningkat dan kemampuan memperoleh pendapatan dari tahun ketahun yang meningkat. Pengukuran kinerja untuk perspektif keuangan dapat dilakukan dengan melihat dua komponen, yaitu persentase *Gross Profit Margin* dan *Net Profit Margin*. Target untuk *Gross Profit Margin* adalah lebih dari 41%, dan target untuk *Net Profit Margin* adalah lebih dari 11%.

5.1.2 Perspektif Pelanggan

Jika dilihat dari perspektif pelanggan, terdapat empat tujuan strategis dari DBL Academy, yaitu menguasai segmen dan target pasar yang tinggi, pertumbuhan pelanggan yang tinggi, kepuasan pelanggan yang tinggi,

dankesetiaan pelanggan yang tinggi. Pengukuran kinerja untuk perpektif pelanggan dapat dilakukan dengan melihat tujuh komponen, yaitu segmen pasar, tingkat persentase pertumbuhan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan, tingkat pemenuhan keluhan, waktu pemenuhan keluhan, *customer retention*, dan tingkat loyalitas pelanggan. Target untuk segmen pasar adalah naik 10% per trimester, target untuk tingkat persentase pertumbuhan pelanggan adalah lebih dari 10%, target untuk tingkat kepuasan pelanggan adalah mendapat maksimal tiga keluhan dari pelanggan, target untuk tingkat pemenuhan keluhan adalah 100% terpenuhi, target untuk waktu pemenuhan keluhan adalah ecepat mungkin, target untuk *customer retention* adalah 20 *customer*, dan target untuk tingkat loyalitas pelanggan adalah menjadi *customer* mulai trimester satu adalah 35%.

5.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal

Jika dilihat dari perspektif proses bisnis internal, terdapat tiga tujuan strategis dari DBL *Academy*, yaitu meningkatkan sistem dan proses kerja yang lebih baik, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan secara efektif dan tepat, dan meningkatkan kemampuan dalam pengembangan produk. Pengukuran kinerja untuk perpektif proses bisnis internal dapat dilakukan dengan melihat tiga komponen, yaitu tingkat kesalahan pelayanan, *respond time*, dan persentase penjualan produk baru. Target untuk tingkat kesalahan pelayanan adalah 1% per trimester, target untuk *respond time* adalah kurang dari 20 menit, dan target untuk persentase penjualan produk baru adalah naik 20%.

5.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Jika dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, terdapat tiga tujuan strategis dari DBL *Academy*, yaitu meningkatkan keahlian atau kemampuan dan pengembangan kerja karyawan, meningkatkan pemberdayaan karyawan, dan terciptanya iklim kerja yang baik. Pengukuran kinerja untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dapat dilakukan dengan melihat lima komponen, yaitu persentase karyawan yang dilatih, jumlah kualitas dan kuantitas training, tingkat perputaran karyawan, kepuasan karyawan, dan *revenue per employee*. Target untuk persentase karyawan yang dilatih adalah minimal 50%, target untuk jumlah kualitas dan kuantitas training adalah adanya program pelatihan baru tiap tahun, target untuk tingkat perputaran karyawan adalah kurang dari 5%, target untuk kepuasan karyawan adalah lebih dari 10%, dan target untuk *revenue per employee* adalah 40% dari satu tahun terakhir.

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah :

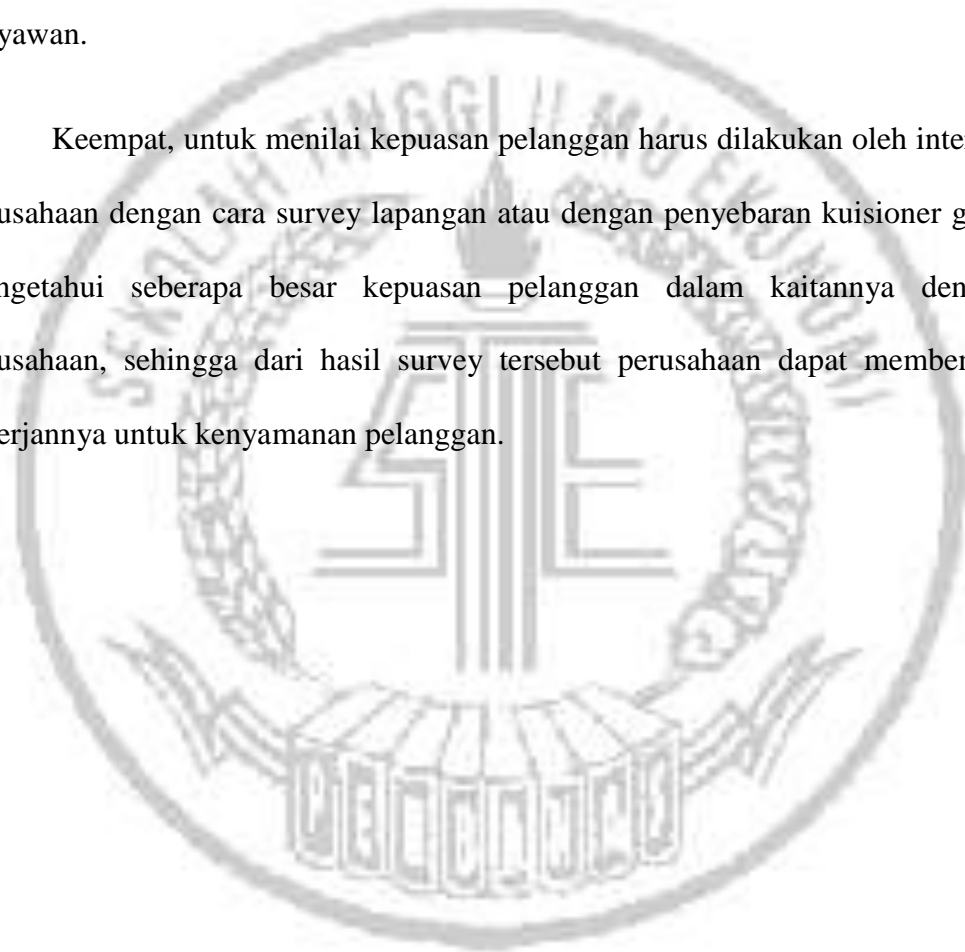
Pertama, dalam menetapkan visi, misi dan tujuan perusahaan serta penerapan strategi berdasarkan metode Balanced Scorecard pada DBL *Academy* diharapkan dapat didukung oleh seluruh jajaran dalam struktur organisasi.

Kedua, melakukan evaluasi dan pemantauan yang berkala atau konsisten dan berkesinambungan, baik dalam jangka pendek seperti halnya pemantauan terhadap pelaksanaan program kerja maupun jangka panjang yang mengarah

terhadap pengaruh perubahan lingkungan pada visi, misi dan strategi yang digunakan oleh DBL Academy.

Ketiga, profesionalisme sumber daya manusia juga harus ditingkatkan dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin ketat, seperti : pelatihan dan training bagi karyawan agar dapat meningkatkan pelayanan dan kemampuan karyawan.

Keempat, untuk menilai kepuasan pelanggan harus dilakukan oleh internal perusahaan dengan cara survey lapangan atau dengan penyebaran kuisioner guna mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan perusahaan, sehingga dari hasil survey tersebut perusahaan dapat membenahi kinerjanya untuk kenyamanan pelanggan.



DAFTAR RUJUKAN

- Bugin Burhan, metodologi penelitian kuantitatif (Jakarta:KENCANA MEDIA GROUP, 2005
- Dharma, Surya. 2004. Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Penerapannya. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Emzir. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data, Jakarta : Rajawali Pers
- Ilyas Yaslis. 2005. Kinerja, Teori dan Penelitian. Liberty: Yogyakarta.
- Kaplan, Robert S. dan Norton, David P., 1996, Balanced Scorecard, Menerjemahkan Strategi Menjadi Aksi, Alih Bahasa : Peter R. Yosi Pasla, 2000, Jakarta : Erlangga.
- Kaplan, Robert S., and David Norton. "Putting the Balanced Scorecard to Work." *Harvard Business Review* 71, no. 5 (September–October 1993): 134–147.
- Kaplan, Robert S., and David P. Norton. "The balanced scorecard: measures that drive performance." *Harvard business review* 83.7 (2005): 172.
- Kaplan, Robert S., and David P. Norton. "Using the balanced scorecard as a strategic management system." *Harvard business review* 85.7/8 (2007): 150.
- Kotler, Philip. "Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control." (1988).
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan keenam*. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Mulyadi, 2001, Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Putra, Rizki Eka. "Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada PT. Putra Tidar Perkasa)." *Measurement* 8.1 (2016).
- Mulia, Rezeki Irmawati. "PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA." *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* 3.12 (2015).

- Rindayani, I. Gusti Ayu, et al. "ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN BERBASIS BALANCED SCORECARD (Studi Kasus pada PT. Bali Pawiwahan)." JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi S1) 3.1 (2015)
- Rivai, Veithzal. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Sendow. 2007. Pengukuran Kinerja Karyawan. Gunung Agung: Jakarta.
- Simamora, Hendry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. STIE.YKPN: Jogjakarta.
- Suryadi, Arif, and Yohanes Tan. "Perancangan Strategy Map dengan Balanced Scorecard(Studi kasus: PT Dian Megah Indo Perkasa, Bandung)." Integra 3.2 (2016).
- Sutrisno, Hadi. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Andi Offset: Yogyakarta.
- Yin, Robert K (2009). Studi Kasus Desain dan Metode, Jakarta : Raja Grafindo Persada

