

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan terkait pengukuran kinerja organisasi menggunakan metode balance scorecard pada PT Aksara Semesta Propertindo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perspektif keuangan PT Aksara Semesta Propertindo dapat dikatakan dengan presentase sebesar 75% dalam kategori baik dilihat dari pengukuran empat indikator yang dijadikan tolak ukur diperoleh hasil diantaranya ROA, ROE dan NPM dikategorikan cukup baik sedangkan GOP Margin dikategorikan baik.
2. Perspektif pelanggan PT Aksara Semesta Propertindo dapat dikatakan dalam kategori sangat baik dengan presentase penilaian sebesar 78% dilihat dari tiga indikator yang diperoleh hasil diantaranya pangsa pasar dan akuisisi pelanggan dikategorikan baik sedangkan retensi pelanggan dikategorikan tidak baik.
3. Perspektif proses bisnis internal PT Aksara Semesta Propertindo dapat dikatakan dalam kategori cukup baik dengan presentase penilaian sebesar 50% dan dilihat dari empat indikator yang digunakan diperoleh hasil diantaranya proses pelayanan dikategorikan baik, sementara perjanjian pihak ketiga, inovasi, dan proses operasi dikategorikan tidak baik.
4. Perspektif perkembangan dan pertumbuhan PT Aksara Semesta Propertindo dapat dikatakan dalam kategori sangat baik dengan presentase penilaian sebesar 80% dan dilihat dari empat indikator yang digunakan diperoleh hasil diantaranya tingkat pelatihan karyawan, kepuasan karyawan, dan kemampuan sistem informasi dinilai baik, sementara retensi karyawan dinilai tidak baik.
5. Secara keseluruhan dari keempat perspektif balance scorecard yang digunakan untuk penilaian kinerja organisasi pada PT Aksara Semesta

Propertindo dapat dikategorikan baik dengan presentase sebesar 71%. Hal ini berarti perusahaan masih perlu memperbaiki kinerja organisasi. Diantaranya perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan meliputi meningkatkan motivasi kerja dan melakukan pengembangan SDM, melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk menjangkau pangsa pasar yang luas dan meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga pendapatan perusahaan meningkat, mengembangkan inovasi produk dan layanan sehingga kepuasan pelanggan meningkat, mengoptimalkan proses operasional untuk meningkatkan efisiensi biaya guna mencapai laba bersih perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan penilaian dari keempat perspektif yang digunakan diperoleh hasil perspektif keuangan dan perspektif proses bisnis internal dikategorikan kurang baik sedangkan perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran & pertumbuhan dikategorikan sudah baik. Maka dari itu, adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Diharapkan PT Aksara Semesta Propertindo dapat terus mengelola kinerja organisasi pada perspektif keuangan dengan fokus meningkatkan pendapatan, meningkatkan efisiensi biaya dan mengelola keputusan dengan bijak untuk meningkatkan laba bersih perusahaan.
2. PT Aksara Semesta Propertindo dapat memperbaiki kinerja organisasi pada perspektif proses bisnis internal dengan melakukan inovasi produk dan layanan, peningkatan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan proses operasional.
3. Diharapkan PT Aksara Semesta Propertindo terus dapat menjaga dan mempertahankan kinerja perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang sudah masuk pada kategori sangat baik.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan indikator pengukuran kinerja yang belum ada pada penelitian ini dan dapat

mengkaji lebih banyak referensi untuk mengembangkan hasil penelitian yang lebih baik dan lebih lengkap.