

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis pengukuran kinerja lembaga berbasis *balanced scorecard* di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid (DPU DT) Bandung untuk mengetahui implementasinya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara umum implementasi *balanced scorecard* di DPU DT Bandung sudah cukup efektif yang dilakukan oleh semua pihak baik pimpinan maupun karyawan. Hal tersebut terlihat dari pelaksanaan pengukuran kinerja itu sendiri yang tercantum dalam sasaran lembaga tahunan dan laporan pencapaian sasaran lembaga bulanan, serta melakukan evaluasi yang dicantumkan dalam daftar tindakan laporan pencapaian sasaran lembaga.
2. Penentuan indikator kinerja utama dalam *balanced scorecard* DPU DT Bandung yang digunakan dalam proses pengukuran kinerja lembaga masih kurang kuat dikarenakan masih ada indikator-indikator lain yang dibutuhkan oleh lembaga belum masuk kedalam indikator pengukuran terutama indikator pada perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal
3. Kinerja DPU DT Bandung secara keseluruhan cenderung stabil. Namun, jika dilihat dari keseluruhan aktivitas yang dilakukan bisa dikatakan meningkat. Hal ini juga disebabkan ada beberapa hal proses pengukuran yang tidak terinput ke dalam laporan pencapaian sasaran karena kendala teknis.

4. Dampak dari kurangnya ketersediaan indikator pengukuran pada perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal juga berpengaruh pada hubungan antar empat perspektif dalam *balanced scorecard* dimana belum memiliki keterkaitan secara menyeluruh sehingga nilai kinerja yang diperoleh pada perspektif tersebut belum menggambarkan kinerja yang sesungguhnya.
5. Dengan implementasi pengukuran kinerja lembaga berbasis *balanced scorecard* pada DPU DT Bandung yang merupakan lembaga dakwah dan sosial menjadi nilai lebih tersendiri. *Balanced scorecard* dapat menjadi alat ukur kebermanfaatan untuk ummat yang mengandung nilai-nilai spiritual dengan harapan menjadi sarana ibadah baik bagi donatur, penerima manfaat, maupun karyawan lembaga sehingga dapat menjadi jalan untuk lebih dekat dengan Allah SWT.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai analisis pengukuran kinerja lembaga berbasis *balanced scorecard* di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid (DPU DT) Bandung, penulis mencoba mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia dalam menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

1. DPU DT Bandung hendaknya terus mengupayakan sosialisasi tentang konsep dan pengukuran kinerja *balanced scorecard* kepada semua lapisan karyawan agar pimpinan dan karyawan lebih memahami tentang konsep *balanced*

*scorecard* dan bagaimana *balanced scorecard* dapat diaplikasikan dengan baik. Dilain pihak setiap pimpinan dari level tertinggi hingga menengah sebaiknya mengkomunikasikan sasaran dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan kepada para karyawan secara berkala sehingga dapat memahami dan mengetahui apa yang menjadi sasaran dan ukuran kinerja untuk selanjutnya turut berperan aktif dalam pencapaian sasaran dan ukuran kinerja tersebut.

2. DPU DT Bandung hendaknya melakukan penyempurnaan kembali dalam menentukan indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja terutama indikator pada perseptif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja lembaga secara keseluruhan dan keterkaitan dengan perseptif lainnya.
3. Pimpinan lembaga hendaknya memperhatikan ketelitian besaran jumlah pada *balanced scorecard* baik yang direncanakan maupun yang telah direalisasikan agar tercantum nilai yang *valid* sehingga berdampak pada pengukuran kinerja yang dijadikan lembaga sebagai panduan untuk pencapaian visi.
4. Pimpinan lembaga hendaknya melakukan pengesahan terhadap dokumen-dokumen masuk yang tersimpan dalam Manual Sistem Informasi Manajemen dengan kontrol secara berkala sehingga dokumen-dokumen siap untuk diaudit pada waktunya dan dinyatakan kesahannya bagi karyawan yang hendak menggunakan untuk panduan kerja.
5. Penelitian ini merupakan penelitian awal mengenai analisis pengukuran kinerja lembaga berbasis *balanced scorecard* pada sebuah lembaga nirlaba,

karena itu masih banyak kekurangan pada penelitian ini. Untuk mendapatkan analisis pengukuran kinerja yang lebih baik sesuai dengan kompetensi utama lembaga, maka perlu melibatkan ahli manajemen mutu yang berpengalaman.

