

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dengan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja perusahaan, perusahaan dapat memiliki gambaran yang menyeluruh mengenai kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kinerja PT. Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung berdasarkan *Balanced Scorecard* tidak baik. Berdasarkan masing-masing perspektif dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Berdasarkan perspektif keuangan, kinerja PT. Kereta Api (Persero) dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2007 belum memperlihatkan kinerja yang optimal atau tidak baik. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan biaya operasi yang lebih besar daripada pendapatan yang diperoleh perusahaan yang berdampak terhadap penurunan tingkat return on investment (ROI) perusahaan.
2. Berdasarkan perspektif pelanggan, kinerja perusahaan pada tahun 2003 hingga 2007 termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penumpang yang semakin menurun tiap tahunnya.
3. Kinerja perusahaan berdasarkan perspektif proses bisnis internal yang meliputi indikator pengukuran proses inovasi dan proses operasi menunjukkan kinerja pada kriteria kurang baik.

4. Kinerja perusahaan berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan hasil pengolahan kuesioner untuk masing-masing indikator pengukuran, yaitu kapabilitas pekerja, kapabilitas sistem informasi, serta motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan menunjukkan kinerja pada kriteria kurang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung, penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Hasil yang penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya merupakan gambaran umum kinerja perusahaan yang diukur dengan ukuran-ukuran generik *Balanced Scorecard*. Untuk memperoleh hasil kinerja yang lebih jelas dan lebih terukur, perusahaan sebaiknya mempercepat sosialisasi penggunaan *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja di daerah operasi.
2. Untuk menambah jumlah pelanggan dan meningkatkan pendapatan operasi penulis menyarankan agar perusahaan lebih memperhatikan kepuasan pelanggan diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga perusahaan mampu bersaing dengan moda transportasi darat lainnya.