

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

VI.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2004, kinerja PT. XYZ cukup baik, yaitu dengan skor sebesar 2,26. Kemudian pada tahun 2005, kinerja perusahaan mengalami peningkatan dengan skor sebesar 2,353 yang berarti kinerja perusahaan masih dikategorikan cukup baik. Hal ini terjadi karena ada peningkatan kinerja di perspektif finansial, meskipun juga terjadi penurunan terhadap perspektif pembelajaran dan bertumbuh, akibat adanya Employee Turnover pada tahun tersebut. Selanjutnya, pada tahun 2006, dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa kinerja perusahaan mengalami peningkatan dengan skor sebesar 2,488 yang berarti kinerja perusahaan masih dikategorikan cukup baik. Hal ini dapat terjadi karena ada peningkatan kinerja di perspektif finansial dan pembelajaran dan bertumbuh, meskipun juga terjadi penurunan terhadap perspektif pelanggan

Dari hasil pengolahan data kuisioner yang dibagikan pada 50 orang pelanggan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi PT.XYZ adalah sebesar 77%. Kemudian dari hasil pengolahan data kuisioner yang dibagikan kepada 15 orang karyawan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan karyawan adalah sebesar 73,9 %.

VI.2 SARAN

Dari hasil penelitian, dapat diberikan saran-saran untuk penelitian berikutnya:

- Hendaknya setiap tolok ukur yang digunakan dalam masing-masing perspektif, dihitung korelasinya terhadap perspektifnya.

DAFTAR PUSTAKA

Atkinson, Anthony A ., Rajiv D. Banker, Robert S Kaplan, S. Mark Young, 1995, *Management Accounting*, Prentice Hall, New Jersey.

Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Bandung, 1996

Kaplan, Robert S and Norton, David P., 1996, *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*, Harvard Business school Press, 1st.

Killaugh, Lary N, Leininger Wayne E., *Cost Accounting for Managerial Decision Making*, 1994

Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2005

Mulyadi, *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Yogyakarta, 2001.

Nanus, Burt, 1992, *Visionary Leadership: Creating a Compelling Sense of Direction for Your Organization*, Jossey Bass Inc. Publisher.