

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil dan analisis pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja perusahaan yang dilihat dari 4 prespektif :

- Kinerja perusahaan yang dilihat dari prespektif financial

Setelah dilakukan perhitungan maka didapat nilai pada ROI (Return On Investment) mengalami penurunan tiap tahunnya dengan nilai rata-rata ROI sebesar 47,86%. Sedangkan pada ROE (Return On Equity) mengalami masa naik dan turun pada tahun 2011 mendapatkan nilai yang tinggi namun tahun 2012 mengalami penurunan kemudian naik kembali pada tahun 2013 dengan nilai rata-rata ROE sebesar 2541,09%. Selanjutnya pada profit margin di dapatkan peningkatan selama periode 2011-2013. Sedangkan pada perputaran piutang didapatkan nilai 152 hari, dan pada perputaran aktiva didapatkan hasil 1,90 x.

- Kinerja perusahaan yang dilihat dari prespektif pelanggan.

Setelah melakukan pengolahan data uji validitas dan uji realibilitas dari kuisisioner maka dapat dinyatakan bahwa data yang diperoleh

dari kuisioner yang digunakan dapat dipercaya dan para pelanggan merasa terpuaskan.

- Kinerja perusahaan yang dilihat dari prespektif proses bisnis internal.

Setelah dilakukan penelitian pada prespektif proses bisnis internal ternyata PT. TUFFINDO RAYA telah melakukan beberapa inovasi, serta perbaikan operasional pada proses operasinya dan memberikan jaminan kepada pelanggan untuk proses pelayanan purna jual.

- Kinerja perusahaan yang dilihat dari prespektif pembelajaran dan pertumbuhan

Setelah dilakukan pengolahan data maka dapat dilihat hasil pada Retensi pekerja selama tiga tahun mengalami kenaikan dari 0,068% menjadi 0,012%. Ini berarti pekerja mengalami peningkatan loyalitas terhadap perusahaan. Sedangkan produktifitas pekerja selama tiga tahun mengalami kenaikan yaitu dari 4,32% menjadi 5,44%. Ini berarti produktifitas pekerja dalam perusahaan mengalami peningkatan.

2. Setelah dilihat dari hasil balanced scorecard, perusahaan belum mencapai sasaran dalam prespektif financial namun sudah mendekati nilai sasaran yang di inginkan perusahaan. Sedangkan pada 3 prespektif selanjutnya telah mencapai sasaran yang dibuat oleh perusahaan.

Setelah dilihat dari kesimpulan ternyata PT. TUFFINDO RAYA telah menjalankan misi-misi yang telah dibuat untuk perkembangan perusahaan

6.2 SARAN

Dari hasil penelitian dalam tugas akhir ini, yaitu pengumpulan dan pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan, maka penulis bermaksud untuk memberikan saran-saran sehubungan dengan analisis strategis bisnis dengan metode balanced scorecard, yaitu :

1. Untuk prespektif financial

Finansial PT. TUFFINDO RAYA belum baik karena masih ada data yang mengalami penurunan jadi harus bisa membuat strategi baru agar di tahun-tahun berikutnya tidak mengalami penurunan kembali..

2. Untuk prespektif pelanggan.

Pelanggan sudah merasa terpuaskan atas pelayanan yang telah diberikan perusahaan sebaiknya di pertahankan agar tidak kehilangan pelanggan.

3. Untuk prespektif proses bisnis internal

Dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan kebutuhan pelanggan untuk hal proses inovasi.

4. Untuk prespektif pertumbuhan dan perkembangan

Untuk masa yang akan datang perusahaan harus bisa mempertahankan kesetiaan pekerjanya agar tidak banyak pekerja yang keluar.

5. Strategi yang digunakan hampir mencapai target yang diinginkan perusahaan, sebaiknya tingkatkan strategi untuk mencapai target atau sasaran yang diinginkan.



DAFTAR PUSTAKA

Anthony, N Robert and Govindrajan, vijay, Management Control System Eight Eidtion, Richard D. Irwin Inc,1995.

Erich. A. Helfert "Teknik Analisis Keuangan" Petunjuk Praktis Untuk Mengelola & Mengukur Kinerja Perusahaan.

Mulyadi, Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan, Jakarta : Salemba Empat, 2001.

Robert S. Kaplan & David P. Norton, Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, Penerbit Erlangga.

Yuwono, Sony, Edy Sukarno, dan Muhamad Ichsan, Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecad. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.

http://eprints.undip.ac.id/29537/1/JURNAL_WAHYU_EKO_YP.pdf

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Hansen dan Mowen. 2006. Buku I Management Accounting Edisi 7. Jakarta : Salemba Empat

Tunggal, Widjaja, Amin. 2002. Memahami Konsep Balanced Scorecard. Harvarindo, Jakarta.

Srimirdiati, Ceacilia. 2004. Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja. Jurnal Forum Ekonomi Volume 9, No 1

Garrison Ray H, Akuntansi Manajemen; Konsep untuk Perencanaan, Pengendalian, dan Pengambilan Keputusan, jilid 1, bandung, penerbit ITB 1997

LAMPIRAN

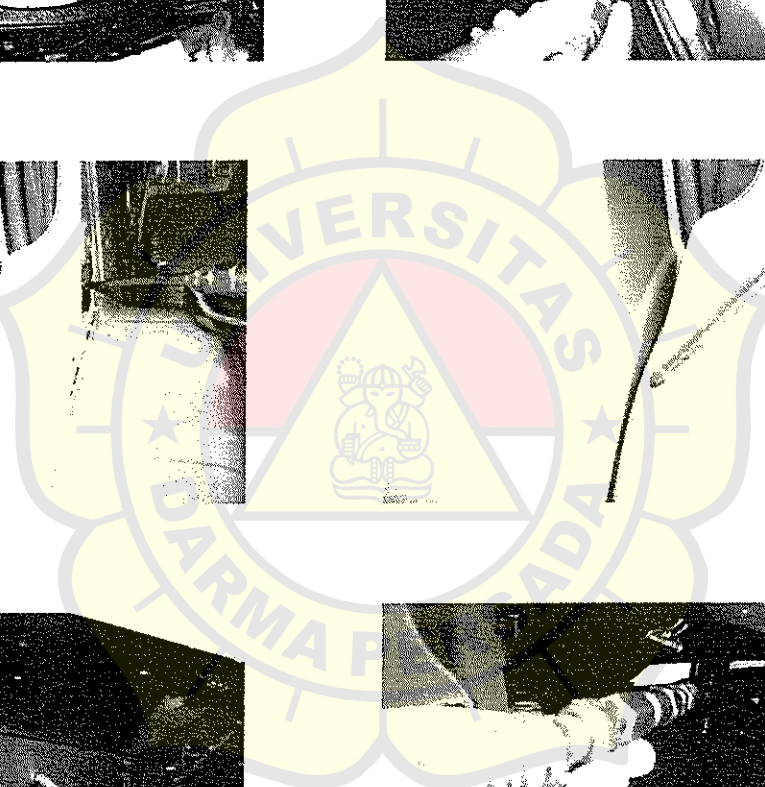
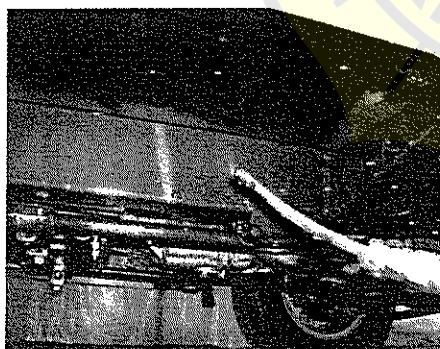
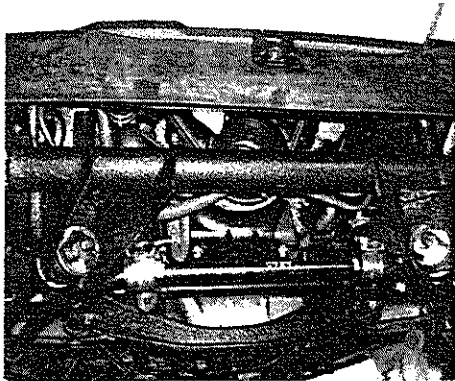


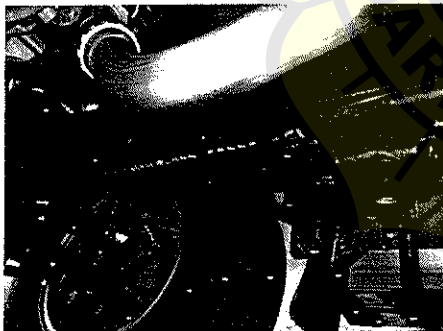
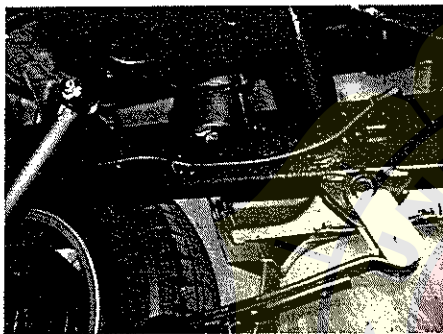
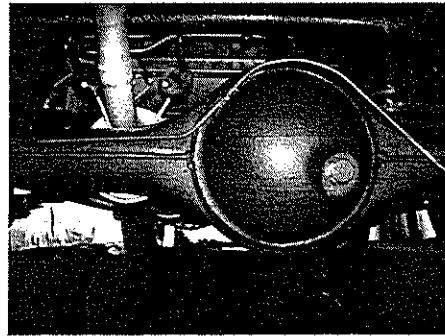
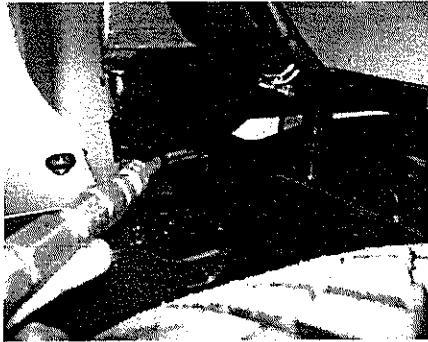
TABEL R

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Tingkat Signif		N	Tingkat Signif		N	Tingkat Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,387	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,288
9	0,688	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,328	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,378	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

PROSES PENYEMPROTAN CAIRAN ANTI KARAT





KUESIONER PENELITIAN**ANALISIS STRATEGI BISNIS MENGGUNAKAN BALANCE SCORECARD
UNTUK MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN DI PT. TUFFINDO RAYA**

KepadaYth,

Pelanggan PT. TUFFINDO RAYA

Dalam rangka tugas akhir studi penelitian terhadap kepuasan pelayanan dan produk pada PT. TUFFINDO RAYA, saya membutuhkan masukan penilaian dari anda sebagai pelanggan PT. TUFFINDO RAYA. Saya sangat menghargai ketersediaan anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Saya harap di waktu yang akan datang PT. TUFFINDO RAYA dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya kepada anda.

Petunjuk pengisian :

Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/ kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. < 20 thn d. 41 thn - 50 thn
 - b. 20 thn - 30 thn e. > 50 thn
 - c. 31 thn - 40 thn
3. Pendidikan terakhir: (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. SD d. Diploma
 - b. SMP e. S1
 - c. SMU f. S2/S3

4. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)

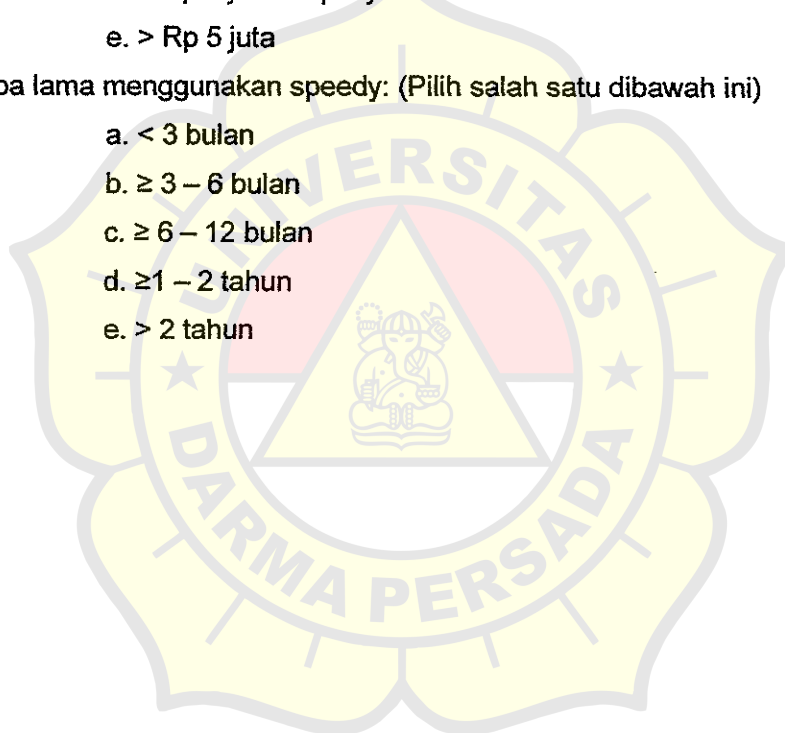
- a. PNS
- b. Peg. Swasta
- c. Wiraswasta
- d. TNI/ POLRI
- e. Lain-lain

5. Penghasilan per bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)

- a. < Rp500 ribu
- b. \geq Rp 500 ribu - Rp 1 juta
- c. \geq Rp 1 juta - Rp 2 juta
- d. \geq Rp 2 juta - Rp 5 juta
- e. > Rp 5 juta

6. Sudah berapa lama menggunakan speedy: (Pilih salah satu dibawah ini)

- a. < 3 bulan
- b. \geq 3 – 6 bulan
- c. \geq 6 – 12 bulan
- d. \geq 1 – 2 tahun
- e. > 2 tahun



Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju

ST = Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

RG = Ragu-ragu

No	Kualitas Pelayanan	Jawaban				
		SS	ST	RG	TS	STS
	Indikator	5	4	3	2	1
1	PT. TUFFINDO RAYA berada di lokasi yang mudah dijangkau					
2	Fasilitas parkir yang ada di PT. TUFFINDO RAYA memadai					
3	Saya merasakan kenyamanan ruang pelayanan PT. TUFFINDO RAYA					
4	Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia di ruang					
5	Petugas <i>customer service</i> selalu menunjukkan penampilan yang menyenangkan					
6	Kemampuan petugas <i>customer service</i> dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa masalah dapat diselesaikan					
7	Saya dilayani dengan respon yang positif					
8	Petugas <i>customer service</i> bersikap sopan					
9	Petugas <i>customer service</i> berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti					
10	Petugas <i>customer service</i> memberikan informasi yang jelas dan dimengerti					

No	Kualitas produk	SS	ST	RG	TS	STS
	Indikator	5	4	3	2	1
11	Saya merasa selama 2 Tahun menggunakan produk dari PT TUFFINDO RAYA jarang sekali mengalami kerusakan					
12	Kualitas Produk dari PT. TUFF INDO RAYA membuat konsumen tertarik untuk membeli					
13	Menurut saya produk dari PT. TUFFINDO RAYA memiliki bahan baku yang bagus					
14	Saya merasa kualitas anti karat tidak pernah bermasalah					
15	Menurut saya kualitas produk yang diberikan oleh PT. TUFFINDO RAYA sesuai dengan apa yang diharapkan					

