

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai simpulan penelitian berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dan saran penelitian berdasarkan simpulan yang telah dijelaskan serta rekomendasi penelitian di masa depan.

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis pada Bab IV, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tujuan Strategis Perusahaan XYZ

Tujuan strategis Perusahaan XYZ terdiri dari 11 tujuan strategis yang mencakup 2 strategis pada perspektif pembelajaran & pertumbuhan (meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta meningkatkan penggunaan teknologi), 3 strategis pada perspektif proses bisnis internal (meningkatkan analisis riset pasar, meningkatkan strategi pendekatan pelanggan dan meningkatkan pengelolaan anggaran biaya), 3 strategis pada perspektif pelanggan (meningkatkan layanan dan informasi produk, meningkatkan *closing deals* dan meningkatkan kepuasan pelanggan) dan 3 strategis pada perspektif keuangan (meningkatkan pendapatan, mengurangi biaya operasional dan meningkatkan *profit margin*).

2. Key Performance Indicator (KPI), Target dan Inisiatif Perusahaan XYZ

a. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Hasil penelitian menetapkan beberapa tujuan strategis untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan serta penggunaan teknologi. Untuk mengukur keberhasilan tujuan pertama, KPI yang digunakan berupa tingkat perputaran karyawan dengan target turun 10% per tahun dan tingkat kepuasan karyawan, dengan target skor 8 dari 10 berdasarkan survei berkala. Sementara itu, untuk tujuan kedua, KPI yang digunakan adalah tingkat

kepuasan karyawan, dengan target skor 8 dari 10 berdasarkan survei berkala, kemudian waktu penyelesaian tugas atau *project* dengan waktu maksimal 2 hari kerja dari rata-rata 5 hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Selain itu dari peningkatan penggunaan teknologi KPI yang digunakan adalah jumlah kesalahan (*human error*) dengan target hanya 5 kali kesalahan input data per bulan. Untuk mencapai target-target tersebut, perusahaan berencana untuk menyelenggarakan berbagai program pelatihan. Pelatihan ini akan mencakup peningkatan *hard skills* sesuai dengan tugas masing-masing karyawan, pengetahuan bisnis secara umum, pemecahan masalah (*problem-solving*) atas praktik di lapangan, keterampilan presentasi (*public speaking*), pemahaman mendalam tentang produk perusahaan, serta topik-topik relevan lainnya. Selain itu, perusahaan harus memberikan *rewards* bagi karyawan yang berprestasi di bidangnya yang memberikan kontribusi perusahaan.

b. Perspektif Proses Bisnis Internal

Hasil penelitian menetapkan beberapa tujuan strategis untuk meningkatkan kinerja bisnisnya, khususnya pada perspektif proses bisnis internal. Secara garis besar, Perusahaan XYZ ingin meningkatkan strategi pendekatan pelanggan dengan cara memperbanyak jumlah *leads* baru dengan target minimal 1.000 *leads* per tahun. Untuk mencapai target ini, tim *sales* perlu menguasai berbagai pendekatan penjualan yang berpusat pada produk, keahlian dan relasi sosial. Selain itu, perusahaan juga berfokus pada identifikasi jumlah temuan baru berdasarkan hasil riset dengan target minimal 3 temuan baru per kuartal, peluncuran produk baru dengan minimal 2 produk per tahun dan anggaran vs realisasi biaya dengan realisasi biaya harus sama dengan anggaran biaya. Untuk mencapai target-target ini, perusahaan perlu melakukan survei pasar,

melakukan penelitian dan pengembangan produk berdasarkan kebutuhan pelanggan, serta mengelola anggaran biaya secara efektif.

c. Perspektif Pelanggan

Hasil penelitian menetapkan beberapa tujuan strategis yang berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan. Secara garis besar, Perusahaan XYZ ingin meningkatkan layanan dan informasi produk dengan cara mempercepat waktu respons terhadap pertanyaan pelanggan dengan target maksimal 30 menit untuk setiap pertanyaan. Untuk mencapai target ini, tim *sales* perlu memprioritaskan penyelesaian pertanyaan pelanggan, memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan memanfaatkan teknologi seperti *chatbot* serta *live chat*. Selain itu, perusahaan juga perlu memiliki SOP yang jelas untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan. Untuk meningkatkan tingkat kesepakatan harga (*closing deals*), perusahaan menargetkan peningkatan persentase *closing rate* sebesar 35% per tahun. Sementara itu, untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan menggunakan *Net Promoter Score* (NPS) dengan target skor 8 dari 10 berdasarkan survei berkala dan jumlah ulasan positif di media sosial dengan target minimal 20 ulasan positif per bulan. Untuk mencapai target-target ini, perusahaan perlu meningkatkan layanan dan informasi produk melalui strategi *digital marketing*, komunikasi yang efektif dan memberikan kesan pertama yang baik kepada pelanggan dan mengetahui kebutuhan pelanggan.

d. Perspektif Keuangan

Hasil penelitian menetapkan beberapa tujuan strategis yang kuat untuk meningkatkan kinerja keuangannya. Secara garis besar, Perusahaan XYZ ingin meningkatkan pendapatan dengan target naik 40% per tahun, mengurangi biaya operasional dengan target turun 30% per tahun dan meningkatkan *profit margin* diantaranya *gross profit margin* dengan target sebesar 70% per tahun, *operating profit margin* dengan target sebesar 15% per tahun dan *net profit margin*

dengan target sebesar 15% per tahun. Untuk mencapai target pertumbuhan pendapatan, perusahaan berencana untuk meningkatkan volume penjualan, fokus pada produk atau proyek yang menguntungkan, serta melakukan diversifikasi produk. Sementara itu, untuk mengurangi biaya operasional, perusahaan akan membuat perencanaan anggaran yang lebih matang, penggunaan teknologi untuk memantau dan mengevaluasi anggaran biaya operasional serta mempertimbangkan opsi pengurangan jumlah karyawan sebagai upaya terakhir. Sedangkan pada peningkatan *profit margin*, perusahaan harus meningkatkan pendapatan dan mengurangi biaya operasional.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Dibutuhkan sosialisasi implementasi *Balanced Scorecard* (BSc) kepada seluruh karyawan Perusahaan XYZ supaya karyawan dapat memahami mengenai implementasi BSc, serta penyesuaian dengan kondisi perusahaan sehingga implementasinya dapat berjalan lancar dengan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.
2. Dibutuhkan program pelatihan mengenai *Balanced Scorecard* mulai dari level supervisor hingga level manajemen puncak supaya dapat menambah pengetahuan, wawasan dan mengoptimalkan penerapan *Balanced Scorecard*.
3. Penulis menyarankan Perusahaan XYZ untuk mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi yang lebih komprehensif untuk melacak kemajuan dalam mencapai setiap *Key Performance Indicator* (KPI) yang ditargetkan.
4. Untuk memastikan efektivitas implementasi *Balanced Scorecard* (BSc), perlu ditunjuk seorang *Strategic Management Office* (SMO) yang bertugas dalam mengelola dan mengkoordinasikan seluruh aspek BSc di

seluruh perusahaan. Selain itu, di setiap departemen atau unit bisnis juga perlu ditunjuk seorang *agent* atau *champion* BSc yang bertugas sebagai perwakilan SMO di tingkat departemen, bertanggung jawab atas penyelesaian masalah yang terkait dengan BSc di area kerjanya dan memastikan bahwa strategi perusahaan terimplementasi dengan baik.

5. Untuk memastikan kinerja bisnis dapat berjalan dengan optimal, perlu mengadakan *Business Performance Review* (BPR) secara berkala, dimana minimal empat kali dalam setahun atau setiap tiga bulan sekali. Adapun tujuan dari BPR ini adalah untuk mengevaluasi pencapaian target, mengidentifikasi masalah yang muncul selama implementasi BSc dan mencari solusi yang efektif untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa depan.
6. Penulis menyarankan Perusahaan XYZ untuk menganalisis kompetitor dimana membantu perusahaan memahami pasar, menemukan keunggulan dan mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meraih kesuksesan.
7. Untuk penelitian di masa depan, penulis menyarankan mengembangkan penelitian di perusahaan lain berskala besar dengan tujuan strategis yang berbeda serta menggabungkan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan ukuran sampel yang lebih besar agar menghasilkan temuan yang lebih kuat dan dapat diandalkan.
8. Bagi akademik penelitian ini digunakan sebagai kontribusi akademik, baik dalam pengembangan strategis perusahaan khususnya tentang merancang *Balanced Scorecard* (BSc) di perusahaan.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A