

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* pada PT Angkasa Pura II Bandara Depati Amir, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja menggunakan metode *balanced scorecard* memberikan hasil pengukuran yang lebih meluas, dibandingkan pengukuran secara tradisional yang biasanya dilakukan. Karena pengukuran menggunakan metode *Balanced Scorecard* mencakup empat perspektif pengukuran yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang ada di dalam perusahaan.
2. Perspektif keuangan, dari beberapa indikator keuangan yang digunakan dapat diketahui bahwa kinerja perspektif keuangan PT Angkasa Pura II Bandara Depati Amir sudah mampu memenuhi standar yang dicapai. Namun bandara ini masih perlu melakukan peningkatan kinerja keuangan, pada dasarnya Bandara Depati Amir terus mengalami penambahan jumlah asset yang diimbangi dengan meningkatnya laba bersih yang dihasilkan dari tahun 2015-2017, sehingga terjadi peningkatan persentase *Net Profit Margin* (NPM), *Return On Asset* (ROA), dan *Return On Equity* (ROE) perusahaan setiap tahunnya. Namun, pada perhitungan *Total Asset Turnover* (TATO) terjadi

perubahan yang fluktuatif, dan pada perhitungan *current ratio* mengalami penurunan yang berarti masih membutuhkan adanya perbaikan.

3. Perspektif pelanggan, kinerja perusahaan dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dari tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan termasuk dalam kategori puas yang berdampak pada meningkatnya kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dan jumlah keluhan yang diterima dapat dikatakan hampir tidak ada, hal ini mengindikasikan adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan. Hanya saja perusahaan masih perlu melakukan perbaikan kinerja dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan baru.
4. Perspektif proses bisnis internal, pada proses bisnis internal PT Angkasa Pura II Bandara Depati Amir telah melakukan perkembangan dengan menciptakan beberapa inovasi yang ditawarkan kepada pelanggan yang direspon dengan baik karena dianggap dapat membantu dan mempermudah kebutuhan para pelanggan dalam hal keselamatan, kenyamanan, keamanan dan fasilitas untuk menunjang operasi dan layanan perusahaan yang sudah masuk pada tahap *monitoring* sehingga hasilnya perusahaan telah meminimalisir keluhan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja perusahaan pada proses bisnis internal dikatakan sudah baik.
5. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pada perspektif ini perusahaan memiliki tingkat pembelajaran karyawan dan tingkat kepuasan karyawan yang masuk pada kategori puas. Sehingga pada perspektif ini perusahaan memiliki pembelajaran dan pertumbuhan yang baik bagi karyawannya, hal

tersebut dikarenakan karyawan merasa puas dengan fasilitas dan informasi yang diberikan oleh perusahaan mengenai penghasilan, kesehatan, pensiunan, dan tunjangan. Serta karyawan merasa puas dengan adanya jenjang karir karyawan, ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam memperhatikan karyawan sudah baik sehingga karyawan dapat mendorong proses bisnis internal perusahaan dalam menciptakan kualitas layanan perusahaan. Maka pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan kinerja PT Angkasa Pura II Bandara Depati Amir dapat dikatakan baik.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pendekatan secara terbuka dan melakukan komunikasi dengan baik. Namun terdapat beberapa hal yang membatasi penelitian ini di antaranya:

1. Terdapat kendala dalam melakukan wawancara baik kendala secara teknis maupun non teknis.
2. Masih terdapat data-data yang diperlukan untuk mendukung penelitian akan tetapi tidak bisa diperoleh karena data tersebut diarsipkan oleh objek penelitian dan bersifat rahasia sehingga data yang disajikan pada penelitian ini masih mengalami keterbatasan.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dari penelitian ini, penulis ingin memberikan saran yang diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya agar bisa menggunakan pengukuran lain yang dirasa mampu memberikan informasi lebih rinci dan dikaitkan dengan *balanced scorecard* supaya dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam penilaian kinerja dari *balanced scorecard*.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan *mix method* sebagai rancangan metodologi penelitian tentunya dengan berbagai penyempurnaan, mengingat potensi kebermanfaatannya dalam mengatasi keterbatasan-keterbatasan.