

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* pada PT Taspen Cabang Pangkalpinang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perspektif keuangan, pada tahun 2013 sampai dengan 2015 tingkat solvabilitas perusahaan mengalami peningkatan yang artinya tingkat pengembalian hutang perusahaan semakin tinggi karena aset dan ekuitas yang juga tinggi. Namun tahun 2015 berikutnya persentase ROA, ROE mengalami penurunan, yang disebabkan oleh penambahan jumlah aset yang lumayan tinggi namun tidak diimbangi dengan laba bersih yang dihasilkan.
2. Perspektif pelanggan, kinerja perusahaan dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara dengan peserta dan karyawannya dengan perhitungan retensi pelanggan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini mengindikasikan adanya kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.
3. Perspektif bisnis internal, inovasi yang ditawarkan PT Taspen kepada peserta direspon dengan baik oleh pesertanya karena inovasi yang ditawarkan PT Taspen kepada peserta dapat membantu dan mempermudah kebutuhan pesertanya.

4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, umumnya karyawan merasa cukup puas bekerja pada perusahaan namun, PT Taspen Cabang Pangkalpinang harus tetap melakukan perubahan-perubahan agar tingkat kepuasan karyawan tercapai. Sedangkan dalam indeks pembelajaran dengan peningkatan program-program *training* atau seminar yang dilakukan perusahaan untuk karyawannya sudah dikatakan cukup 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 tidak 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. Penelitian ini masih menggunakan data yang terbatas, sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan data-data yang lengkap.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan kuesioner yang sesuai dan mendekati dengan kuesioner Kaplan.
3. Bagi penelitian selanjutnya agar bisa menggunakan pengukur 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*.
4. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan *mix method* sebagai rancangan metodologi penelitian tentunya dengan berbagai penyempurnaan, mengingat potensi kebermanfaatannya dalam mengatasi keterbatasan-keterbatasan.