

BAB V

Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian pada PT. Nittsu Lemo Logistik ialah penulis telah berhasil melakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari keempat perspektif yang dikaji dalam metode *balanced scorecard* terdapat hasil pengukuran kinerja sebagai berikut:
 - a. Untuk perspektif keuangan terdapat dua variable yaitu penurunan biaya operasional dan pertumbuhan pendapatan. Untuk variabel pertumbuhan pendapatan terdapat skor sebesar 1,89%, untuk variabel penurunan biaya operasional terdapat skor 5,68%.
 - b. Untuk perspektif customer terdapat dua variabel yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Untuk variabel kepuasan pelanggan diraih skor 18,94% dan variabel loyalitas pelanggan diraih skor 26,2%.
 - c. Untuk perspektif proses internal bisnis terdapat dua variabel yaitu laporan komplain dan laporan status pengiriman. Untuk variabel laporan komplain diraih skor sebesar 14%, untuk variabel laporan status pengiriman diraih skor sebesar 10,59%.
 - d. Untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdapat dua variabel yaitu jumlah karyawan terampil dan kepuasan karyawan. Untuk variabel jumlah karyawan terampil diraih skor sebesar 10,08%, untuk variabel kepuasan karyawan diraih skor sebesar 4,6%.
2. Usulan – usulan strategis untuk perbaikan kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:
 - a. Dari aspek *manpower*, setelah pekerja melakukan picking barang checker harus cepat mengecek actual barang tersebut dengan scanner apakah barang tersebut sudah sesuai dengan list order pada barang yang dipesan.

- b. Dari aspek *measurement*, lakukan maintenance yang rutin dan berkala terhadap *scanner* dan untuk memastikan otomatisasi sistem pendataan barang yang telah masuk dan akan keluar terdata dengan valid untuk meminimalisir kesalahan pengiriman barang.
- c. Dari aspek *measurement*, lakukan pelatihan dan penyuluhan rutin terhadap SOP kerja dan juga berikan pelatihan keselamatan kerja dikarenakan barang yang berada di *warehouse* cenderung mudah terbakar.
- d. Lakukan revisi terhadap SOP kerja bila ada penyesuaian terhadap operasional kerja para operator dan bila ada upgrade terhadap alat bantu operasi kerja seperti *software*, *scanner*, *forklift* dan lain – lain.

5.2 Saran

- a. PT. Nittsu Lemo Logistik harus menaruh perhatian lebih pada perspektif keuangan (*financial*) karena dinilai sangat belum maksimal kinerja pada perspektif ini terbukti dari persentase yang ada pada KPI (*key performance indicator*) perspektif keuangan menjadi yang paling kecil skor nya.
- b. Perusahaan juga harus memperhatikan kondisi psikologis pekerja dan memberikan penghargaan pada pegawai yang berprestasi.