

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode Balanced Scorecard dapat disimpulkan bahwa :

1. Perspektif keuangan PT. Multi Mekar Lestari dapat disimpulkan bahwa berdasarkan metode Balanced Scorecard perspektif keuangan dinilai baik karena 4 rasio yang diukur 3 diantaranya dinilai baik yaitu current ratio, Profit Margin dan operating ratio dan 1 lagi masih dinilai buruk yaitu return on assets.
2. Perspektif pelanggan PT. Multi Mekar Lestari dapat disimpulkan bahwa berdasarkan metode Balanced Scorecard perspektif pelanggan dikatakan sedang/konstan, terlihat dari akuisisi pelanggan sendiri ditahun 2019 meningkat namun pada tahun 2020 menurun, begitupun dengan retensi pelanggan kinerjanya sudah dinilai sedang. Karena ditahun 2019 mengalami penurunan sedangkan ditahun 2020 mengalami kenaikan. Untuk profitabilitas pelanggan masih cenderung konstan dari tahun 2019 dan 2020
3. Perspektif proses bisnis internal PT. Multi Mekar Lestari dapat disimpulkan bahwa berdasarkan metode Balanced Scorecard perspektif proses bisnis internal dinilai masih buruk dan perlu adanya perbaikan untuk proses produksi dan layanan purna jual. Tercatat bahwa belum

adanya inovasi yang dibuat perusahaan untuk penunjang pelayanan untuk pelanggan.

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan PT. Multi Mekar Lestari dapat disimpulkan bahwa berdasarkan metode Balanced Scorecard.perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sudah dikatakan baik terutama pada retensi pegawai dan pelatihan pegawai. Namun pada produktivitas pegawai hasil yang didapat masih mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Maka untuk produktivitas pegawai harus lebih ditingkatkan agar dapat menghasilkan hasil sesuai dengan target pencapaian perusahaan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian saran yang dapat diberikan adalah :

1. PT. Multi Mekar Lestari pada perspektif bisnis dan proses internal berdasarkan penerapan metode Balanced Scorecard terdapat penurunan, hendaknya PT.Multi Mekar Lestari memperbaiki proses operasi bongkar muat dan menyelesaikan perijinan dengan pasti agar tida terjadi perubahan jawal sandar tongkang yang menyebabkan keterlambatan bongkar maupun pengiriman.
2. Metode balanced scorecard bisa menjadi alternatif untuk evaluasi kinerja perusahaan karena memiliki berbagai keunggulan yang tidak dimiliki metode sebelumnya
3. PT. Multi Mekar Lestari hendaknya melakukan pengawasan dan tindak lanjut terutama pada perspektif bisnis dan proses internal yang mana pada layanan

purna jual masih ada laporan dari pelanggan tentang batubara yang dikirim kurang sesuai dengan sampel.