

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi kinerja pada PT Mukrindo Berkah Aditama, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penentuan sasaran strategis dan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicator/KPI*) PT Mukrindo Berkah Aditama telah berhasil dilakukan melalui integrasi analisis SWOT dan pendekatan *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian menghasilkan 13 sasaran strategis yang dikelompokkan ke dalam empat perspektif *Balanced Scorecard* serta 13 *KPI* yang relevan dengan karakteristik operasional perusahaan. Sasaran strategis dan *KPI* tersebut disusun berdasarkan kajian literatur, diskusi dengan pihak perusahaan, serta didukung oleh *strategy map* yang menggambarkan hubungan sebab-akibat antarsasaran strategis. Dengan demikian, sasaran strategis dan *KPI* yang dirumuskan telah mampu memberikan kerangka pengukuran kinerja yang komprehensif, selaras dengan visi dan misi perusahaan, serta dapat dijadikan dasar dalam proses evaluasi kinerja perusahaan secara berkelanjutan.
2. Tingkat kepentingan relatif dari masing-masing perspektif dan *KPI* telah berhasil ditetapkan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*. Hasil pembobotan menunjukkan bahwa perspektif pelanggan merupakan perspektif yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi dengan bobot sebesar 0,33, diikuti oleh perspektif keuangan (0,31), pembelajaran dan pertumbuhan (0,21), serta proses bisnis internal (0,15). Berdasarkan bobot global, Tingkat Retensi Pelanggan (0,19) menjadi *KPI* dengan tingkat kepentingan relatif tertinggi, diikuti oleh Pertumbuhan Pendapatan (0,15) dan Tingkat Implementasi Sistem Informasi (0,12). Seluruh hasil pembobotan memenuhi uji konsistensi dengan nilai *Consistency Ratio (CR)* kurang dari 0,10, sehingga hasil yang diperoleh dinyatakan konsisten dan dapat dijadikan dasar dalam menentukan prioritas pengukuran kinerja dan pengambilan keputusan strategis perusahaan.

3. Tingkat pencapaian kinerja PT Mukrindo Berkah Aditama telah berhasil dinilai menggunakan metode *Objective Matrix* yang diintegrasikan dengan *Traffic Light System*. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa perusahaan memperoleh nilai kinerja keseluruhan sebesar 4,64, sehingga berada pada kategori kuning, yang mengindikasikan bahwa kinerja perusahaan telah mencapai tingkat yang cukup, namun belum optimal dan masih memerlukan peningkatan pada beberapa indikator kinerja. Perspektif keuangan menunjukkan kinerja terbaik dengan indeks 8,3580 (kategori hijau), sedangkan perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan masing-masing memperoleh indeks 3,3726, 2,7344, dan 2,4812, yang masih berada pada kategori merah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perusahaan perlu memprioritaskan perbaikan pada indikator-indikator yang memperoleh skor rendah agar kinerja perusahaan dapat meningkat dan mencapai kategori hijau pada periode berikutnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Mukrindo Berkah Aditama dalam meningkatkan kinerja perusahaan serta bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai sistem pengukuran kinerja:

1. Bagi perusahaan, disarankan untuk mengimplementasikan sistem pengukuran kinerja yang telah dirancang secara berkala serta memprioritaskan perbaikan pada indikator kinerja yang belum mencapai target. Selain itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi dan peninjauan kembali terhadap target serta indikator kinerja secara periodik agar sistem pengukuran kinerja tetap relevan dengan perkembangan kondisi dan tujuan perusahaan.
2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan sistem pengukuran kinerja dengan menambahkan indikator kinerja yang relevan sesuai karakteristik perusahaan serta menggunakan metode atau pendekatan lain sebagai pembanding untuk memperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif.