

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Strategy map* PT. Lintas Sukapura Mandiri berhasil disusun berdasarkan hasil analisis SWOT yang kemudian dikelompokkan kedalam keempat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, serta Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Dari keempat perspektif tersebut, ditetapkan sebelas sasaran kinerja, yang kemudian didapatkan sebelas indikator kinerja utama (KPI), yaitu dua KPI pada Perspektif Keuangan, tiga KPI pada Perspektif Pelanggan, empat KPI pada Perspektif Proses Bisnis Internal, serta dua KPI pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Peta strategi ini menggambarkan hubungan sebab-akibat antar sasaran strategi pada setiap perspektif.
2. Hasil pembobotan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menunjukkan bahwa perspektif yang memiliki bobot tertinggi adalah Perspektif Pelanggan dengan bobot 0.52. Urutan prioritas berikutnya adalah Perspektif Keuangan dengan bobot 0.36, Perspektif Proses Bisnis Internal dengan bobot 0.08, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dengan bobot terendah sebesar 0.05.
3. Hasil pengukuran kinerja menggunakan metode *Objective Matrix* (OMAX) menunjukkan bahwa skor pencapaian masing-masing perspektif adalah sebagai berikut: Perspektif Keuangan memperoleh skor 1.48, Perspektif Pelanggan memperoleh skor 4.29, Perspektif Proses Bisnis Internal memperoleh skor 0.69, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan memperoleh skor 0. Nilai *Current Performance Indicator* (CPI) keseluruhan kinerja perusahaan adalah 6.46. Selanjutnya, berdasarkan klasifikasi menggunakan *Traffic Light System* (TLS), dari sebelas KPI yang diukur, terdapat empat KPI berkategori hijau, tiga KPI

berkategori kuning, dan empat KPI berkategori merah yang memerlukan tindakan perbaikan segera.

4. Berdasarkan hasil identifikasi tujuh indikator kinerja yang memerlukan perbaikan (empat kategori merah dan tiga kategori kuning), dilakukan analisis akar penyebab menggunakan *fishbone diagram* yang meninjau faktor-faktor dari sisi *Man, Management, Proses, dan Environment*. Hasil analisis tersebut menghasilkan usulan perbaikan untuk masing-masing KPI. Seluruh usulan perbaikan tersebut diharapkan dapat menjadi acuan bagi PT. Lintas Sukapura Mandiri dalam meningkatkan kinerjanya secara terstruktur dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan batasan masalah dari penelitian ini yaitu, penelitian ini dilakukan pada PT. Lintas Sukapura Mandiri sebagai perusahaan jasa yang bergerak di bidang penyaluran dan pelayanan operasional bahan bakar minyak, pengukuran kinerja perusahaan dibatasi pada empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT, *Balanced Scorecard*, AHP, OMAX-TLS, dan *Fishbone Diagram*, dan data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data internal perusahaan tahun 2024 sampai dengan tahun 2025, dan hasil kuesioner yang diolah sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat mencoba pada objek perusahaan yang bergerak pada bidang yang berbeda, serta mempertimbangkan integrasi metode pengukuran kinerja yang berbeda selain *Balanced Scorecard* untuk dipadukan dengan metode analisis SWOT, misalnya dengan metode, PESTEL, *Resource-Based View* (RBV), dikarenakan analisis SWOT memiliki kekurangan seperti sifatnya yang statis dan kaku, kerap memprioritaskan faktor internal, dan subjektif.

2. Bagi perusahaan, disarankan kedepannya untuk meninjau kembali rumusan visi dan misi perusahaan agar lebih memenuhi karakteristik yang baik secara strategis. Visi perusahaan perlu diperkuat dengan mencantumkan jenis bisnis yang dijalankan. Sementara itu, misi perusahaan yang saat ini hanya memenuhi 2 dari 9 komponen karakteristik pendukung perlu diperkaya dengan menambahkan informasi mengenai manfaat jasa bagi pelanggan, tanggung jawab sosial dan lingkungan, serta komponen-komponen lain seperti pasar, teknologi, dan perhatian terhadap karyawan, agar misi dapat berfungsi secara optimal sebagai pedoman strategis jangka panjang. Selain itu, perusahaan disarankan untuk menerapkan sistem pengukuran kinerja formal baik itu dari segi finansial dan nonfinansial, serta dapat mencoba usulan perbaikan yang telah dirumuskan, terutama pada empat KPI dengan indeks warna merah.