

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengukuran tingkat pertumbuhan pada perusahaan Katon *Rent Car* adalah :
  - a. Pada perspektif keuangan, pertumbuhan yang diperoleh oleh Katon *Rent Car* pada indikator *profitabilitas* adalah sebesar 37,5%, ROE adalah sebesar 17,1%, pada ROI pertumbuhan yang diperoleh sebesar 2,4%, tingkat pertumbuhan pada indikator TATO sebesar 3,1%, dan indikator pertumbuhan pendapatan adalah sebesar -16,4%.
  - b. Pada perspektif pelanggan, indikator *customer acquisition* di peroleh pertumbuhan sebesar 5,6%, dan pada tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dengan melakukan penyebaran kuesioner pelanggan merasa puas dengan Katon *Rent Car*.
  - c. Pada perspektif bisnis internal, indikator pengembangan inovasi mengalami pertumbuhan sebesar 41,67%.
  - d. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, indikator produktivitas karyawan tingkat pertumbuhan yang diperoleh perusahaan dari tahun 2014 ke tahun 2015 adalah sebesar 10%, dan pada retensi karyawan diperoleh hasil sebesar 8%.

2. Hasil pengukuran kinerja yang diperoleh Katon *Rent Car* menggunakan metode *Balanced Scorecard* adalah :
  - a. Pada perspektif keuangan, skor yang diperoleh indikator profitabilitas adalah 4, sehingga memiliki kinerja yang baik, indikator ROE adalah 3 sehingga ROE memiliki kinerja yang sedang, indikator ROI memperoleh skor 3 di mana ROI memiliki kinerja yang sedang, indikator TATO memperoleh skor 3 sehingga indikator TATO memiliki kinerja yang sedang, dan indikator pertumbuhan pendapatan memperoleh skor 2 pada indikator ini kinerja yang dimiliki perusahaan adalah buruk. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja Katon *Rent Car* pada perspektif keuangan memiliki hasil kinerja yang sedang karena memiliki skor indikator rata-rata sebesar 3.
  - b. Pada perspektif pelanggan, indikator *customer acquisition* skor yang diperoleh sebesar 3 di mana perusahaan memiliki kinerja yang sedang, dan indikator tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan merasa puas terhadap perusahaan. Sehingga, perspektif pelanggan memiliki skor rata-rata 3 dengan keputusan kinerja adalah sedang.
  - c. Pada perspektif bisnis internal, indikator pengembangan inovasi skor yang didapatkan oleh perusahaan adalah 4 perusahaan memiliki kinerja yang baik. Sehingga dapat dinyatakan kinerja Katon *Rent Car* terhadap perspektif bisnis internal adalah baik.
  - d. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dalam indikator produktivitas karyawan skor yang diperoleh adalah 3 yang berarti kinerja yang dimiliki perusahaan adalah sedang. Sedangkan pada indikator retensi karyawan mempunyai skor 3 dimana kinerja perusahaan sedang, dan tingkat kepuasan karyawan, karyawan puas terhadap perusahaan. Sehingga, skor yang dimiliki perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah baik dengan rata-rata skor 3.

## 6.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Perusahaan harus terus mempertahankan kinerja perusahaan yang mencapai standar penilaian yang baik, yaitu pada perspektif keuangan terdapat pada *profitabilitas*, dan pada perspektif bisnis internal yaitu pengembangan inovasi produk.
2. Pada perspektif keuangan yaitu pertumbuhan pendapatan, perusahaan memiliki nilai skor rendah dibandingkan dengan perspektif lainnya yaitu 2, dimana pada perspektif ini perusahaan belum berjalan dengan baik sehingga Katon Rent Car perlu mencari faktor yang dapat meningkatkan perspektif bisnis internal. Pertumbuhan pendapatan adalah salah satu hal yang menggambarkan kesuksesan perusahaan dalam menjalankan bisnis usaha.
3. Pada perspektif keuangan yaitu ROE, ROI dan TATO dan perspektif pelanggan serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan masing-masing memiliki skor sedang. Perusahaan masih harus meningkatkan kinerjanya dengan meningkatkan kinerja karyawan pada setiap bagian.