

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Perancangan kinerja Balai Besar Keramik dengan menggunakan metode SWOT dan *Balanced Scorecard*. Metode SWOT digunakan untuk melakukan identifikasi terhadap visi dan misi Balai Besar Keramik dapat dilihat pada tabel 4.15. Setelah itu ditentukan strategi untuk mengatasi pencapaian visi dan misi Balai Besar Keramik. Tahap selanjutnya adalah penentuan *key performance indicator*, formulasi dan OIC yang dapat dilihat pada tabel 4.18. Setelah itu dibuat peta strategis untuk mengetahui hubungan antar sasaran strategis pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan untuk mencapai visi dan misi.
- Adapun kinerja dari perspektif keuangan Balai Besar Keramik jika dilihat dari *Return of Asset* kurang dari 7% maka nilai ROA tersebut dikatakan buruk. Dilihat dari perspektif pelanggan Balai Besar Keramik mengenai persentase pelanggan baru pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 terjadi penurunan sehingga dapat dinilai buruk. Sedangkan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 mengalami peningkatan sehingga dapat dinilai baik. Adapun dilihat dari persentase retensi pelanggan pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 terjadi peningkatan sehingga dapat dinilai buruk. Sedangkan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 mengalami penurunan sehingga dapat dinilai baik. Apabila dilihat dari perspektif proses bisnis internal mengenai sarana dan prasarana teknologi keramik bahwa Balai Besar Keramik pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan jumlah sarana dan prasarana teknologi keramik sehingga dapat dinilai baik. Sedangkan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 mengalami penurunan sehingga dapat dinilai buruk. Adapun jika dilihat dari jumlah litbang teknologi keramik yang dikembangkan terjadi peningkatan jumlah litbang teknologi keramik yang dikembangkan pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 sehingga dapat dinilai baik. Akan tetapi terjadi penurunan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018

sehingga dapat dinilai buruk. Selanjutnya dilihat dari persentase keluhan pelanggan bahwa pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 terjadi peningkatan persentase keluhan pelanggan sehingga dapat dinilai buruk. Adapun pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 terjadi penurunan persentase keluhan pelanggan sehingga dapat dinilai baik. Dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengenai tingkat produktivitas karyawan tingkat produktivitas karyawan di Balai Besar Keramik dapat dinilai baik karena pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 tingkat produktivitas karyawan Balai Besar Keramik mengalami peningkatan. Selanjutnya mengenai indeks kepuasan karyawan dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan karyawan Balai Besar Keramik pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan sehingga dapat dinilai baik. Sedangkan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 mengalami sehingga dapat dinilai buruk. Adapun mengenai persentase pegawai yang mengikuti pelatihan dinilai buruk karena mengalami penurunan pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.

- Inisiatif strategis dari perspektif keuangan yaitu membuat laporan keuangan dengan kaidah-kaidah akuntansi yang berlaku serta melakukan pengkajian setiap periodenya. Sedangkan inisiatif strategis untuk perspektif pelanggan yaitu memberikan harga khusus untuk pelanggan yang baru dalam menggunakan layanan jasa teknis dan memberikan potongan harga untuk pelanggan yang loyal menggunakan layanan jasa teknis. Inisiatif strategis untuk perspektif proses bisnis internal yaitu melakukan perbaikan dan perawatan peralatan layanan jasa teknis serta membeli peralatan penunjang layanan jasa teknis dengan teknologi yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelanggan. Selanjutnya yaitu membuat inovasi tentang pelatihan industri keramik yang ramah lingkungan. Inisiatif strategis selanjutnya yaitu membuat laporan mengenai keluhan pelanggan serta cara untuk mengatasi keluhan pelanggan setiap triwulan. Inisiatif strategis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu membuat *database* dari setiap divisi yang dapat diakses oleh setiap pegawai serta memberikan insentif kepada pegawai yang berprestasi dan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.

6.2 Saran

Penelitian ini berfokus kepada kinerja perusahaan yang menitik beratkan pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang menghasilkan rancangan pengukuran kinerja serta inisiatif strategis untuk dijadikan saran kegiatan peningkatan kinerja untuk mencapai strategi dan mewujudkan visi dan misi perusahaan. Diharapkan inisiatif strategis yang disarankan pada penelitian ini dapat meningkatkan kinerja serta dapat mewujudkan visi dan misi Balai Besar Keramik. Diharapkan penelitian-penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini agar dapat mengimplementasikan serta memperhatikan faktor biaya untuk mewujudkan inisiatif strategis yang disarankan.

