

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data sekunder dan data primer berupa kuesioner yang mengacu pada pokok masalah dan tujuan penelitian, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kinerja PT.OMB dalam Perspektif Keuangan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian kenaikan persentase pertumbuhan sesuai dengan rencana yang dilakukan perusahaan dalam mencapai target.
2. Kinerja PT.OMB dalam Perspektif Pelanggan dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata item pernyataan pada perspektif pelanggan yang menunjukkan jawaban responden pelanggan cenderung dengan jawaban setuju dan sangat setuju yaitu rata-rata diatas 75% dan memiliki interpretasi baik. Ini berarti bahwa pelanggan dari PT.OMB merasakan kepuasan atas pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak manajemen maupun karyawan.

Tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggangan mencapai 94% pada tiga pernyataan:

1. Pegawai Ropang OTW dapat diandalkan.
 2. Frontliner, manajemen dan security sopan dalam pelayanannya
 3. Frontliner, manajemen dan security selalu berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya
3. Kinerja PT.OMB dalam Perspektif Proses Bisnis Internal dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari Inovasi yang dilakukan oleh Ropang OTW selalu berusaha untuk mengikuti perkembangan pasar dan keinginan pelanggan serta perusahaan selalu melakukan upaya melalui penataan strategi di bidang bisnis dan manajemen. Inovasi dilakukan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggan.
 4. Kinerja PT.OMB dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dikatakan baik sesuai dengan kriteria yang ditetapkan di halaman 80. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata item pernyataan pada perspektif pembelajaran dan

pertumbuhan yang menunjukkan jawaban responden cenderung dengan jawaban setuju dan sangat setuju. Ini berarti bahwa manajemen PT. Otewe Maju Bersama memiliki interpretasi baik dan sangat memperhatikan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan serta pimpinan selalu mendorong dan memberi motivasi.

Tingkat kepuasan karyawan mencapai 94% pada dua pernyataan

1. Melalui sistem yang dibuat Ropang OTW, saya mudah mengetahui ketersediaan produk dan meja kosong
2. Saya akan merekomendasikan teman saya untuk bekerja di Ropang OTW

5.2 Saran

1. Mendorong manajemen menggunakan BSC sebagai salah satu sistem manajemen PT. OMB untuk:
 - a. Menjalankan visi, misi, tujuan dan sasaran PT.OMB untuk menjadi tindakan-tindakan operasional.
 - b. Menilai Kinerja organisasi, manajemen dan karyawan PT.OMB
2. Berdasarkan hasil penilaian dengan pendekatan BSC, Pada PT.OMB disarankan untuk:
 - a. Mendorong manajemen dalam hal peningkatan kinerja, agar kinerja keuangan tetap bagus terutama dalam hal pendapatan dari penjualan.
 - b. Sebaiknya PT.OMB meningkatkan kinerja dalam hal kepuasan pelanggan dalam semua pelayanan.
 - c. Manajemen PT.OMB harus tetap melakukan pelatihan keterampilan bagi karyawan sehingga terciptanya kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki.