

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja PT Mozaik dengan menggunakan pendekatan *balance scorecard*. PT Mozaik sebelumnya mengukur kinerjanya dengan melihat dari hasil pencapaian target yang telah ditentukan yang dapat dilihat dari laporan proyek bulanan maupun tahunan. Pengukuran kinerja yang telah dilakukan PT Mozaik sejauh ini sebenarnya sudah tidak hanya berfokus pada aspek keuangan saja tetapi juga mulai melihat perspektif *balanced scorecard* lainnya seperti pelanggan walaupun belum dilakukan secara komprehensif pada semua perspektifnya. Hal ini menunjukkan bahwa PT Mozaik belum secara menyeluruh menerapkan pengukuran kinerja usahanya menggunakan metode *balanced scorecard*.

Kesimpulan hasil pengukuran kinerja PT Mozaik dengan menggunakan metode *balance scorecard* dapat dilihat dari empat perspektif, sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Hasil dari perspektif keuangan sudah baik karena PT Mozaik dapat mengalokasikan pengeluaran dan mendapatkan laba secara stabil, yang dapat dilihat dari :

- a. *Net Profit Margin* yang dihasilkan PT Mozaik pada tahun 2020-2023 menghasilkan persentase yang cenderung meningkat.

- b. Hasil rasio efisiensi yang dihasilkan PT Mozaik pada tahun 2020-2023 mayoritas stabil dengan rasio yang semakin membaik.

2. Perspektif pelanggan

- a. Retensi pelanggan yang dialami PT Mozaik selama sebelum pandemik dan pasca pandemik covid-19 cenderung stabil tidak ada perubahan meningkat maupun menurun.
- b. Akuisisi pelanggan yang dihasilkan dari promosi di media sosial cenderung meningkat, promosi yang dilakukan di media sosial menarik banyak pelanggan baru dari pada sebelum melakukan promosi di media sosial.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

- a. Perspektif ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan PT Mozaik setiap tahunnya meningkat dan yang paling signifikan meningkat *new normal* setelah pandemik, dan dilanjut dengan promosi melalui berbagai platform media sosial, serta *platform e-commerce*.
- b. Walaupun produk yang dijual adalah produk *custom*, akan tetapi inovasi yang dilakukan PT Mozaik memang meningkat dari setiap tahunnya, hal ini didukung dengan mengikuti *trend* yang ada atau *trend* yang sedang *booming* pada masanya.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

- a. Teknologi informasi yang digunakan oleh PT Mozaik meningkat setiap tahunnya, perusahaan banyak menggunakan IT dalam proses bisnisnya, mulai dari pengelolaan uang yang menggunakan manajer.IO, myskill untuk pelatihan karyawannya, cycle untuk mengelola sales, dan lain sebagainya.
- b. Pelatihan karyawan PT Mozaik masih dalam lingkup internal. Pelatihan khususnya untuk para karyawan baru dan ketika ada penggunaan TI yang baru.
- c. Motivasi dan pemberdaya karyawan PT Mozaik tergolong bagus karena perusahaan menyediakan media untuk penyampaian keluhan kesah karyawannya, yaitu berupa rapat evaluasi. Kemudian motivasi karyawan pun tergolong bagus karena perusahaan sudah memberikan target yang jelas.

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengukuran dan penelitian kinerja PT Mozaik dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* mendapatkan hasil “memadai” karena *score*-nya adalah 78%, akan tetapi karena hampir mendekati 80% maka hampir mendekati kategori “baik”.

B. Implikasi

Hasil evaluasi kinerja dengan pendekatan *balanced scorecard* yang dilakukan terhadap PT Mozaik Furniture menyimpulkan secara umum seluruh aspeknya dalam kategori “memadai” dan mendekati “baik”. Informasi dapat digunakan oleh

pihak manajemen PT Mozaik Furniture untuk melakukan pengukuran kinerja dengan pendekatan ini di masa yang akan datang. Hal ini penting dilakukan supaya kinerja perusahaan selalu bisa dievaluasi secara komprehensif pada semua perspektif *balanced scorecard*.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian masih belum sempurna, salah satu kendala yang dirasakan adalah kendala waktu. Penelitian ini dilaksanakan secara online melalui wawancara via zoom karena kesibukan manajemen perusahaan tersebut. Kelemahan yang lain adalah dokumen yang ada di perusahaan tersebut masih belum lengkap sehingga sedikit menyulitkan peneliti selama proses penelitian.

