

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh beberapa simpulan-simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Hasil pengukuran perspektif keuangan kinerja PT. Pexindo Cargo menggunakan metode *Balanced Scorecard* memperlihatkan bahwa terjadi peningkatan pendapatan, biaya operasional dan laba selama tiga tahun terakhir 2021-2023 secara data keuangan maupun data rasio.

2. Perspektif Pelanggan

Hasil pengukuran perspektif pelanggan kinerja PT. Pexindo Cargo menggunakan metode *Balanced Scorecard* memperlihatkan bahwa perusahaan menggunakan pendekatan pemasaran yang berorientasi pelanggan untuk mengetahui pemahaman kebutuhan pelanggan, inovasi, dan pengelolaan hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk memberikan dasar yang kokoh bagi pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Hasil pengukuran perspektif proses bisnis internal kinerja PT. Pexindo Cargo menggunakan metode *Balanced Scorecard* memperlihatkan bahwa perusahaan melakukan penyesuaian terhadap efisiensi operasional, inovasi, dan pendekatan berorientasi pelanggan untuk peningkatan terus-menerus di setiap

aspek proses internal untuk menciptakan fondasi yang kuat dan pertumbuhan berkelanjutan dan daya saing di industri logistik.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Hasil pengukuran perspektif proses bisnis internal kinerja PT. Pexindo Cargo menggunakan metode *Balanced Scorecard* memperlihatkan bahwa perusahaan melalui investasi yang signifikan dalam pengembangan karyawan, penerapan sistem informasi yang canggih, serta pengelolaan motivasi dan pemberdayaan yang efektif, perusahaan mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif, inovatif, dan responsif terhadap perubahan pasar.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja PT. Pexindo Cargo menggunakan metode *Balanced Scorecard*, terdapat berbagai implikasi yang diperoleh. Implikasi penelitian menunjukkan pentingnya pengelolaan kinerja keuangan yang lebih efisien, terutama mengingat pemulihan pendapatan dan laba yang terjadi selama periode 2021 hingga 2023. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengembangkan strategi keuangan yang lebih adaptif dan mekanisme pemantauan kinerja keuangan yang responsif terhadap perubahan pasar.

Selain itu, fokus pada pelanggan menjadi aspek penting yang harus diperkuat melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan pelanggan, yang dapat meningkatkan loyalitas dan retensi. Implikasi lain dari penelitian ini adalah perlunya inovasi dalam proses bisnis internal, di mana PT. Pexindo Cargo harus berinvestasi dalam teknologi dan metodologi baru untuk menciptakan efisiensi dan keunggulan kompetitif dalam industri logistik. Pengembangan sumber

daya manusia juga menjadi hal yang perlu diperhatikan, dengan meningkatkan pelatihan dan pengembangan karyawan agar mereka dapat berkontribusi secara optimal di lingkungan kerja yang dinamis.

5.3 Keterbatasan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja PT. Pexindo Cargo menggunakan metode *Balanced Scorecard*, terdapat keterbatasan penelitian yang dapat diidentifikasi. Pertama, fokus penelitian menawarkan sudut pandang yang lebih jangka pendek, sehingga mungkin ada tren yang tidak terdeteksi dari waktu yang lebih panjang. Kedua, pendekatan kualitatif yang dilakukan melalui wawancara dengan manajemen dapat mengandung potensi bias, mengingat pandangan tersebut tidak selalu mewakili perspektif seluruh karyawan atau *stakeholder*. Selain itu, penelitian ini tidak mengeksplorasi secara mendalam mengenai faktor eksternal seperti regulasi pemerintah dan kondisi ekonomi yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Terakhir, belum adanya analisis yang memadai tentang dampak jangka panjang dari strategi yang diusulkan terhadap kinerja perusahaan menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas langkah-langkah yang diambil.