

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dapat diterapkan pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengukuran kinerja Bengkel AHASS 363 Sukses Motor jika menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*.

Untuk menerapkan *Balanced Scorecard* pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor yang pertama kali adalah menterjemahkan visi dan misi kedalam tujuan strategis. Agar tujuan strategis dapat tercapai maka dirumuskan tolok ukur-tolok ukur yang sesuai dengan kondisi perusahaan saat ini. Setelah data-data untuk penelitian diperoleh, maka evaluasi analisis data diperlukan untuk menilai apakah tujuan strategi tiap perspektif dalam *Balanced Scorecard* dapat terpenuhi.

Dari analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

- √ Pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* dapat diterapkan pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung karena perusahaan telah memiliki dan melaksanakan tujuan, misi, visi, strategi dan kebijaksanaan dalam pelayanan jasa secara jelas.
- √ Kinerja Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung jika dinilai dengan *Balanced Scorecard* pada setiap tahunnya yaitu tahun 2002, 2003 dan 2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5.1

## Kesimpulan Penilaian Kinerja Pada Bengkel AHASS 363 Sukses Motor Temanggung Dengan Balanced Scorecard

TUJUAN STRATEGIS	UKURAN HASIL	TOLOK UKUR	TARGET	REALISASI DAN KESIMPULAN (PENILAIAN)		
				2002	2003	2004
<u>Keuangan</u> - Pencapaian Laba - Memaksimalkan aset	Profitabilitas	Rasio Profitabilitas	30 % dr pendapatan setiap tahun	33,9 % Baik	37,1 % Baik	38,2 % Baik
	Asset Utilization	Equipment Yield (EqY)	EqY mendekati angka 1	0,87 Tidak Baik	1,14 Tidak Baik	0,98 Baik
<u>Pelanggan</u> - Meningkatkan kepuasan pelanggan	Persentase pelanggan kembali dan pelanggan baru	Meningkatnya persentase pelanggan kembali dan pelanggan baru	60% pelanggan tetap menjadi pelanggan mulai tahun ke-1 dan pelanggan baru bertambah 5% per tahun	57,3 % Tidak Baik	61,8 % Baik	63,7 % Baik
	Persentase jumlah yang complain	Menurunnya persentase jumlah yang complain	Turun 2 % per tahun mulai tahun ke-2	4,76 % Tidak Baik	9,07 % Baik	8,48 % Baik
<u>Meningkatnya kualitas pelayanan</u> - Meningkatkan kualitas pelayanan - Meningkatkan kualitas pelayanan - Meningkatkan kualitas pelayanan kendaraan bermotor				-	3,05 % Baik	1,82 % Tidak Baik

<b>Proses Internal Bisnis</b>	Investasi dalam peralatan mekanik modern yang baru	Bertambahnya investasi peralatan mekanik modern	2 buah per tahun mulai tahun ke-2	-	10 buah Baik	2 buah Baik
<b>Pembelajaran dan Pertumbuhan</b>	Tingkat perputaran karyawan	Separation rate	Mencapai angka 0	20 % Tidak Baik	14,28 % Tidak Baik	0 % Baik
- Meningkatnya kepuasan karyawan	Persentase jumlah karyawan yang ikut <i>training</i>	Meningkatnya persentase karyawan yang ikut <i>training</i>	5% per tahun mulai tahun ke-2	-	2,85 % Tidak Baik	14,29 % Baik
- Produktivitas karyawan	Rasio perbandingan jumlah jasa servis dengan jam kerja karyawan	Meningkatnya rasio perbandingan jmi jasa servis dg jam kerja karyawan	0,05/jam per tahun mulai tahun ke-2	-	Turun 0,09/jam Tidak Baik	Naik 0,03/jam Tidak Baik

## REFERENSI

- Apriani, Bety, 2003, "*Analisis Pengukuran Kinerja Hotel Sahid Raya Yogyakarta dengan Metode Balanced Scorecard*" Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Ciptani, Monika Kussetya, 2000, "*Balanced Scorecard Sebagai Pengukur Kinerja Masa Depan : Suatu Pengantar*" Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.2, No.1, Mei 2000, hal 9-20.
- David, Hunger, 2000, "*Strategic Management*" Prentice Hall Inc., New Jersey, p306-310.
- Fisher, Joshep, 1993, "*Use of Nonfinancial Performance Measure*", in Brinker, Barry J. (Eds), *Emerging Practice in Cost Management*, Massachusetts : Warren Gorham Lamont, p46.
- Gaspersz, Vincent, 2002, "*Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gordon, B, et al, 1993, "*Management Information System : Conceptual Foundations Structure and Development*", Second Adition, Mc.Graw Hill International Edition, New York, p36. ①
- Hansen, Don R. dan Maryanne m. Mowen, 2004, "*Management Accounting*", Edisi ke-7, Salemba Empat, Jakarta, hal 509-519.
- Huseini, Martini, 1997, "*Balanced Scorecard : Penyeimbang Pengukuran Kinerja Organisasi*", dalam *Usahawan* No.06 TH XXVI, Juni 1997, hal 19-20.
- Jeno, Michael, 1997, "*Balanced Scorecard : Pengukuran Kinerja yang Terkait dengan Strategi*", *Manajemen*, September-Oktober, hal 68.
- Kaplan, Robert S. dan David p. Norton, 1996, "*The Balanced Scorecard : Translating Strategy into Action*", Harvard Business School Press, Boston.
- Laela, Fatma, 1999, "*Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Manajemen*", *Telaah : Jurnal Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, Vol.2 No.09, Th.1999, hal 43-59.

- Lusch and Harvey, 1994, "*The Case for an Off-Balance-Sheet Controller*", Sloan Management Review, p101-105.
- Masaaki Imai, 1997, "*Gemba Kaizen*", Lembaga PPM dengan Yayasan Toyota-Astra Jakarta, hal 7.
- Maskel, Brian H., 1993, "*Performance Measurement for World Class Manufacturing*", in Brinker, Barry J. (Eds), *Emerging Practice in Cost Management*, Massachusetts : Warren Gorham Lamont, p83-95.
- Mirza, Teuku, 1997, "*Balanced Scorecard*", dalam *Usahawan* No.06 TH XXVI, Juni 1997, hal 14-18.
- Mulyadi, 1999, "*Strategic Management System dengan Pendekatan Balanced Scorecard*", dalam *Usahawan* No.02 TH XXVIII, 1999, hal 39-46.
- Mulyadi dan Johny Setyawan, 1999, "*Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*", Cetakan ke-1 Edisi 2, Aditya Media, Yogyakarta.
- Soetjipto, Budi W, 1997, "*Mengukur Kinerja Bisnis dengan Balanced Scorecard*", dalam *Usahawan* No.06 TH XXVI, Juni 1997, hal 21-25.
- Wardhani, Shita Lusi, 1999, "*Balanced Scorecard Sebagai Satu Sarana Pengukur Kinerja Operasi Perusahaan*", *Jurnal Siasat Bisnis*, Th IV, Vol.07, 1999, hal 43-49.
- Wibisono, C Handoyo, 1993, "*Manajemen Modal Kerja*", Edisi 2, Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hal 13-24.

## **AHASS 0363 "SUKSES MOTOR"**

Jl. Diponegoro No. 32, Temanggung.

Telp. (0293) 491379 Fax. 491284.

---

### SURAT KETERANGAN

No. 07/AHS/Sekret.-Pim/IV/2006

Bersama ini selaku Pimpinan AHASS 0363 "Sukses Motor" menerangkan bahwa nama yang tersebut berikut :

Nama : Ferley Antonio  
No. Mhs : 13055/EA  
Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Telah melaksanakan Riset mengenai "Balanced Scorecard" dalam rangka penyusunan tugas akhir untuk mencapai derajat S1. Riset mulai berlangsung tanggal 6 Februari s.d 24 Maret 2006.

Demikian kami, Surat Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.

Temanggung, 23 April 2006



**SUKSES MOTOR**  
JL. DIPONEGORO NO. 32  
TELP. (0293) 91379 + 91284  
TEMANGGUNG-56212

Toto Hariyanto  
Pimpinan