

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi dan pembahasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari observasi ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja berdasarkan konsep *balanced scorecard* yang diterapkan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung dengan menggunakan 5 (lima) perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelayanan pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan serta perspektif inovasi telah dijalankan dengan baik, ditandai dengan tingginya hasil pencapaian perusahaan pada setiap indikator yang hampir mencapai target yang telah ditentukan perusahaan.
2. Berdasarkan perspektif keuangan penerimaan premi menunjukkan adanya peningkatan sejak tahun 2011 sampai 2013. Hal ini mengindikasikan semakin baiknya pengelolaan kinerja yang dilakukan perusahaan. Hal ini merupakan dampak dari kinerja yang didorong atas pelatihan sumber daya manusia yang dilakukan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Kinerja perspektif ini secara langsung memberikan dampak pada kinerja perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal. Dengan begitu melalui konsep *Balanced*

*Scorecard* perusahaan dapat mengukur dan mengevaluasi secara terinci pencapaian kinerja perusahaan yang dihasilkan karyawannya.

## 5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan serta menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan atau peserta untuk menjaga tingkat kepuasan.
2. Perusahaan diharapkan dapat melakukan perawatan asset perusahaan secara berkala agar dapat digunakan lebih efisien dan optimal.
3. Perusahaan diharapkan dapat memberikan pelatihan (*training*) yang benar-benar dibutuhkan oleh karyawan sehingga karyawan memiliki kemampuan dan keahlian yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Usulan rekomendasi (saran) yang penulis sampaikan dalam tulisan ini tentunya mengandung beberapa kelemahan karena waktu observasi atau studi dan pemahaman penulis yang terbatas sehingga tidak memungkinkan untuk memahami secara memadai PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung.