

BAB VI

PENUTUP

Pada bab ini akan disampaikan simpulan, saran dan keterbatasan penelitian berdasarkan hasil penelitian.

A. Simpulan

Dari penelitian ini maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Perspektif keuangan, PT. Lintas Data Prima berada pada kondisi keuangan yang baik, ditunjukkan oleh peningkatan persentase penjualan dari tahun 2017 ke 2019.
2. Perspektif pelanggan, PT. Lintas Data Prima sudah mampu menjadi perusahaan yang cukup baik mendapatkan apresiasi dari pelanggannya. Kuncinya adalah *transfer knowledge* dan pelayanan yang dapat dikustomisasi.
3. Perspektif proses bisnis internal, PT. Lintas Data Prima sudah melakukan beberapa inovasi yang membuat perusahaan ini eksis sampai sekarang. Namun,

perusahaan ini masih memiliki kelemahan pada beberapa sektor seperti pelayanan *first level* dan kurang nampaknya keberadaan CRO (*Customer Relationship Officer*) di perusahaan.

4. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan, pada perspektif ini PT. Lintas Data Prima masih kurang baik. Seperti KPI yang masih belum jelas, luas kantor yang kurang ideal, pemberian *reward* dan *punishment* yang tidak jelas, serta kurangnya pelatihan bagi karyawan.
5. Rancangan peta strategi PT. Lintas Data Prima yang berbasis *balanced scorecard*, untuk terus mampu bersaing dan bertahan (*sustainable*) pada industri ISP adalah strategi-strategi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Berikut ini adalah rancangan strategi dari 4 perspektif *Balanced Scorecard* pada PT. Lintas Data Prima.
 - a. Pembelajaran dan pertumbuhan : Perusahaan perlu melakukan perluasan gedung, perumusan *mentoring* bagi pegawai baru, pemberian pelatihan

untuk peningkatan *skill* karyawan, penetapan *reward* dan *punishment* yang jelas serta menentukan KPI sesuai regulasi pemerintah.

- b. Proses bisnis internal : dalam perspektif ini perusahaan perlu melakukan strategi pemaksimalan CRO untuk relationship pelanggan, memperbaiki pelayanan pada first level, mengembangkan inovasi sesuai teknologi yang berkembang dan meningkatkan *responsiveness* pada keluhan pelanggan.
- c. Pelanggan : Perusahaan perlu memanfaatkan iklan media sosial dan elektronik dan mempertahankan kinerja salesman guna mencapai peningkatan pangsa pasar, peningkatan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.
- d. Keuangan : Perusahaan fokus pada peningkatan pendapatan dan perbaikan struktur biaya.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bisnis jasa telekomunikasi, PT. Lintas Data Prima dihadapkan pada kondisi yang tidak ringan. Kompetisi yang sangat ketat karena pertumbuhan kompetitor dan rambu-rambu dari pemerintah sebagai regulator adalah beberapa faktor eksternal yang harus perusahaan hadapi. Tentu di sini diperlukan upaya terus menerus dari perusahaan untuk terus bisa bersaing dan bertahan menghadapi dinamika bisnis. Strategi yang umum dilakukan adalah bagaimana perusahaan untuk terus memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya agar berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan.

Ketika manajemen dalam kondisi gamang melihat perjalanan perusahaan, *Balance scorecard* menjadi satu solusi metode pengukuran kinerja organisasi yang bisa diandalkan karena mengukur secara komprehensif dan koheren (Tjahjono, 2004). Peta strategi dari *Balance Scorerad* bisa menjadi haluan arah strategi perusahaan ke depan. Dari hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa secara umum PT Lintas Data Prima sudah menunjukkan kinerja positif dengan terus tumbuhnya pendapatan.

Secara khusus diperlukannya lagi meninjau kebijakan perusahaan terhadap sumber daya manusia yang ada di perusahaan.

Peningkatan kompetensi, penerjemahan indikator kinerja yang jelas akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Termasuk juga memberi keterlibatan lebih pada karyawan untuk memasukkan ide-idenya dalam pengembangan perusahaan, akan menambah erat hubungan perusahaan dan karyawan. Yang dari itu akan berpengaruh terhadap kontribusi positif karyawan ke perusahaan. Harapannya adalah munculnya inovasi-inovasi baru yang akan menunjang profitabilitas pelanggan, dan ujungnya adalah tujuan keuangan perusahaan. Kompetensi sumber daya manusia menjadi intangible aset yang sangat vital khususnya dalam bisnis jasa. PT Lintas Data Prima bisa menggunakan peta strategi BSC untuk memproyeksikan strategi ke depan dengan proaktif untuk peningkatan kinerja perusahaan dalam menghadapi dinamika perubahan bisnis yang begitu cepat. Selain bahwa strategi reaktif akan tetap diperlukan sebagai reaksi cepat dalam sebuah perubahan (Thompson, 2012).

B. Saran

Beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan terkait dengan hasil penelitian ini:

1. Peningkatan kemampuan manajerial kepada para manajer di PT Lintas Data Prima bisa menjadi faktor kunci untuk meminimalkan gap antara visi perusahaan dan pelaksanaan di operasional
2. Inovasi harus selalu menjadi jargon perusahaan untuk selalu menjaga keunggulan bersaing khususnya di bisnis jasa
3. Studi dokumen yang mendalam khususnya mengenai regulasi pemerintah bisa menjadi satu faktor yang mempengaruhi arah strategi perusahaan ke depan.

C. Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan yang ada pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa narasumber yang tidak hadir saat diundang untuk diwawancarai, jadi peneliti mengganti dengan narasumber lain.

2. Terdapat narasumber yang kurang terbuka dalam menyampaikan pernyataannya, hal ini dikarenakan dia merasa takut jika apa yang dia sampaikan terdengar oleh atasan.
3. Data yang diberikan oleh perusahaan mengenai kondisi keuangan kurang lengkap sehingga hasil yang didapat dari perspektif keuangan seharusnya masih dapat digali lebih dalam.
4. Kesulitan untuk mengundang wawancara secara langsung, khususnya narasumber dari pelanggan, karena proses penelitian berlangsung saat situasi pandemi Covid-19.