

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran kepada perusahaan.

#### 5.1. Kesimpulan.

Dari hasil pengukuran kinerja pada salah satu perusahaan jasa penerbangan di Indonesia didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengukuran didapat nilai kinerja perusahaan adalah 3.9669. Berdasarkan skala likert 5 (lima) dikategorikan perusahaan tersebut memiliki kinerja yang baik.
2. Setelah melakukan pengukuran kinerja, maka dapat dilihat bahwa dari 22 Indikator yang diukur, ada 10 indikator yang dikategorikan sangat baik, 6 indikator dikategorikan baik, 5 indikator dikategorikan cukup, dan 1 indikator dikategorikan sangat kurang.
3. Penilaian kinerja dari masing-masing perspektif pada *Performance Prism*, antara lain:
  - a. Perspektif Kepuasan *Stakeholder*.
    - Penilaian kinerja tertinggi pada indikator rasio penghargaan pada pegawai dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik dan indikator rasio ketepatan pembayaran order dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik. Kemudian diikuti oleh indikator indeks kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 4 dikategorikan baik, lalu penilaian kinerja terendah pada indikator rasio peningkatan pesawat yang *serviceable* dengan nilai sebesar 1 dikategorikan sangat kurang.
    - Perlunya peningkatan pada pesawat yang *serviceable* karena nilainya masih sangat kurang.

- b. Perspektif Strategi.

Penilaian kinerja tertinggi pada indikator jumlah keluhan/masukan pegawai dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik dan indikator rasio

keterlambatan pengiriman order dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik. Kemudian diikuti oleh indikator jumlah keluhan/masukan pelanggan dengan nilai sebesar 4 dikategorikan baik, lalu penilain kinerja terendah pada indikator rasio kondisi pesawat yang *serviceable* dengan nilai sebesar 3 dikategorikan cukup.

c. Perspektif Proses.

Penilaian kinerja paling tinggi pada indikator rasio rata-rata masa kerja pegawai dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik dan indikator frekuensi koordinasi antara pemasok dan perusahaan dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik. Kemudian diikuti oleh indikator lamanya merespon masukan/keluhan pelanggan dengan nilai sebesar 4 dikategorikan baik. Lalu indikator rata-rata kinerja pegawai dengan nilai sebesar 4 dikategorikan baik.

d. Perspektif Kapabilitas.

Penilaian kinerja paling tinggi pada indikator rasio masukan/keluhan pelanggan yang ditanggapi dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik dan indikator rasio pegawai yang melakukan perawatan dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik. Kemudian diikuti oleh indikator rasio pegawai yang berpendidikan S1 dengan nilai sebesar 3 dikategorikan cukup, lalu indikator rasio pegawai yang berpendidikan SMU/STM dan Diploma dengan nilai 3 dikategorikan cukup, dan indikator jumlah pemasok tetap dengan nilai sebesar 3 dikategorikan cukup

e. Perspektif Kontribusi *Stakeholder*.

Penilaian kinerja paling tinggi pada indikator rasio kualitas yang baik dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik dan indikator rasio loyalitas pegawai dengan nilai 5 dikategorikan sangat baik. Kemudian diikuti oleh indikator jumlah pegawai yang mendapatkan pelatihan dengan nilai sebesar 4 dikategorikan baik. lalu penilain kinerja terendah pada indikator jumlah pelanggan tetap dengan nilai sebesar 3 dikategorikan cukup.

## 5.2. Saran.

Setelah melakukan pengukuran kinerja, maka saran yang hendak disampaikan antara lain:

1. Perusahaan harus memperhatikan indikator-indikator dari perspektif *Performance Prism* yang memiliki nilai kinerja yang masih sangat kurang.
2. Pengukuran kinerja dengan metode *Performance Prism* bukanlah satu-satunya metode pengukuran kinerja melainkan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan yang terdiri dari 5 perspektif.
3. Perlunya bantuan yang lebih dari perusahaan dalam penelitian ini, terutama dalam keterbukaan terhadap akurasi dan validasi data yang diperlukan agar hasil dari penelitian ini lebih akurat.

