

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis penerapan balanced scorecard sebagai alat ukur kinerja marketing PO. New Shantika di Kabupaten Jepara dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan balance scorecard adalah faktor dari diri karyawan dan faktor dari luar karyawan, yaitu faktor komunikasi dan faktor lingkungan kerja.
2. Efektifitas Pelaksanaan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Marketing PO. New Shantika

- a. Pengukuran kinerja marketing PO New Shantika dari segi perspektif pelanggan termasuk dalam kategori memuaskan. Adapun sasaran yang dituju pada perspektif ini adalah: memberikan layanan yang terbaik, menyediakan kebutuhan yang sesuai dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menciptakan quality relationship dengan pelanggan.

- b. Pengukuran Kinerja dilihat dari segi Bisnis Internal

Sasaran yang dituju perspektif ini adalah: melengkapi fasilitas yang ada, meningkatkan kualitas proses pelayanan, dan memahami pelanggan. Terjadi peningkatan penjualan tiket, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan PO. New Shantika meningkat, hal ini tidak terlepas dari apa yang telah dilakukan pihak PO. New Shantika yaitu memperluas pangsa pasarnya dengan membuka agen baru yaitu agen Daren dan Agen Nalumsari, adalah memberikan informasi mengenai PO. New Shantika, dan harga tiket melalui FB maupun website resmi.

- c. Pengukuran Kinerja dilihat dari segi pembelajaran dan pertumbuhan

PO. New Shantika memberikan pelatihan-pelatihan, memberikan fasilitas seperti laptop dan wifi untuk dipergunakan dalam

meng update data dan informasi mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan PO. New Shantika.

#### **B. Saran**

Setelah selesai menyusun skripsi ini, peneliti dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan komunikasi baik dengan sesama karyawan maupun sesama pelanggan agar terjalin kerjasama yang baik.
2. Sarana dan Prasarana di lingkungan Kerja lebih ditingkatkan.

