

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisa perancangan atau penerapan metode *Balanced Scorecard* untuk PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency, dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Untuk mengukur kinerja PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, yang pertama harus dilakukan adalah menyusun visi misi dan strategi dengan berdiskusi dengan pihak perusahaan, kemudian menetapkan sasaran strategis yang akan dicapai pada setiap perspektif perusahaan, dan menyusun garis hubungan sebab akibat pada peta srategi. Setelah itu memilih KPI (*Key Performance Indicator*) setiap sasaran strategis, tentukan target yang ingin dicapai, inisiatif yang harus dilakukan dan penanggung jawabnya. Hingga terakhir proses pengimplementasiannya.
- 2) Hasil dari pengukuran kinerja PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, yaitu : pada perspektif keuangan, untuk meningkatkan laba, tolok ukur pertumbuhan penjualan, pertumbuhan pendapatan dan pertumbuhan laba mendapat nilai cukup, sehingga kinerja perspektif keuangan mendapat nilai cukup. Pada perspektif pelanggan, sasaran strategis yang ingin dicapai ada dua. Yang pertama, meningkatkan pangsa pasar, tolok ukur

market share mendapat nilai buruk. Sasaran strategis kedua yang ingin dicapai, meningkatkan kepuasan pelanggan, tolok ukur pertama retensi nasabah mendapat nilai buruk, akuisisi nasabah mendapat nilai cukup, dan penurunan keluhan nasabah mendapat nilai cukup, sehingga kinerja perspektif pelanggan mendapat nilai buruk. Pada perspektif proses bisnis internal, sasaran strategis pertama meningkatkan efektifitas program promosi, tolok ukur keberhasilan program promosi mendapat nilai cukup, pada sasaran strategis berikutnya yaitu efisiensi waktu pelayanan dengan tolok ukur jumlah hari proses klaim mendapat nilai cukup, sehingga kinerja perspektif proses bisnis internal mendapat nilai cukup. Dan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sasaran strategis pertama meningkatkan kualitas SDM, dengan tolok ukur perekrutan agen baru mendapat nilai buruk, agen baru produktif setelah mengikuti training mendapat nilai buruk, jumlah agen aktif mendapat nilai buruk, dan sasaran strategis kedua yaitu meningkatkan teknologi dengan tolok ukur teknologi baru mendapat nilai cukup, sehingga kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mendapat nilai buruk. Dan pada akhirnya, hasil dari *Balanced Scorecard* PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency tahun 2011 mendapat nilai buruk.

- 3) *Cascading* belum dapat dilakukan karena perusahaan masih merupakan organisasi kecil.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberika sebagai masukan adalah sebagai berikut :

- 1) *Scorecard* yang dirumuskan untuk PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency ini sebaiknya harus dilakukan uji coba terlebih dahulu, dan diukur apakah setiap sasaran strategis yang ada di *scorecard* ini saling bersinergi untuk mencapai visi dan misi PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency.
- 2) Penerapan model *scorecard* untuk PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency ini membutuhkan keterlibatan secara menyeluruh dari seluruh *stakeholder* organisasi, untuk menstabilkan *scorecard* yang sudah dirancang.
- 3) Membuat *Key Performance Indicator* untuk individu atau di setiap *Senior Agency Manager, Agency Manager, Financial Counsellor*, dan *staff*.
- 4) Nilai terburuk didapatkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, jadi perusahaan harus menaruh perhatian ekstra pada perspektif ini. Perusahaan sebaiknya secepatnya membuat *database* perusahaan dan memperbaiki secara sungguh-sungguh kualitas SDM perusahaan. Melihat dari adanya keluhan terhadap *trainer* yang dikirim dari pusat (Jakarta) kurang mampu menyesuaikan atau menciptakan komunikasi yang efektif pada proses *training*, disarankan Andrey agency mengajukan usul kepada kantor pusat, untuk dikirimkan *trainer* yang juga berasal dari Riau, sehingga diharapkan komunikasi efektif dapat tercipta lebih lancar. Dan

disarankan juga kepada *trainer* untuk berkomunikasi lebih menggunakan bahasa umum yang lebih mudah dimengerti, tidak terlalu formal atau terlalu banyak menggunakan istilah. Setelah proses *training* selesai diikuti oleh calon agen, agen kemudian mengikuti ujian AAJI. Agen yang lulus ujian AAJI, disarankan awalnya untuk tetap dibantu oleh masing-masing tim *leader* yang bersangkutan untuk terjun secara langsung ke lapangan, karena kebanyakan agen baru masih takut ataupun masih belum menguasai produk, sehingga masih perlu bimbingan tim *leader* masing-masing yang sudah lebih berpengalaman. Untuk meningkatkan jumlah agen aktif, perusahaan juga disarankan mewajibkan setiap *agency manager*, *senior agency manager* dan juga untuk *agency director*-nya untuk merekrut agen baru produktif sebulan masing-masing minimal dua orang, jadi proses *training* agen baru dapat diadakan setiap satu minggu sekali. Perspektif ini sangat penting, karena pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan yang baik, dapat mendukung proses bisnis internal perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan laba perusahaan.