

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat menarik beberapa kesimpulan dari setiap prespektif Balanced Scorecard yang digunakan dalam pengukuran kinerja di Usaha XXX Bakery. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kinerja Usaha XXX Bakery dengan menggunakan metode Balanced Scorecard menghasilkan kinerja yang baik dilihat dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Sehingga secara keseluruhan kinerja perusahaan ini di tahun 2018 dan 2019 sudah “cukup baik”

#### **1. Perspektif Keuangan**

Rasio keuangan yang digunakan yaitu peningkatan pendapatan bersih, peningkatan profit, net profit margin, return of investmen dan biaya pendapatan usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Usaha XXX Bakery pada perspektif keuangan menunjukkan hasil yang baik dan mengalami perkembangan yang baik setiap tahunnya. Dari beberapa kajian yang dilakukan untuk mengukur kinerja prespektif keuangan didapatkan dengan ukuran hasil sebagai berikut:

- a. Peningkatan pendapatan bersih yang didapatkan dari pengolahan data yaitu sebesar 2.56%.
- b. Peningkatan profit atau keuntungan sebesar 18.59%.
- c. Net profit margin pada tahun 2018 mendapatkan nilai sebesar 12.11% dan pada tahun 2019 mendapatkan nilai sebesar 14.00%.
- d. Return of investmen didapatkan hasil pada tahun 2018 sebesar 32.67% dan 2019 sebesar 34.13%.
- e. Biaya terhadap pendapatan usaha pada tahun 2018 sebesar 20.53% dan tahun 2019 sebesar 23.54%.

#### **2. Perspektif Pelanggan**

Perspektif pelanggan memiliki indikator kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan diukur dengan kuisioner dengan jumlah pelanggan sebesar 30 responden. Data kuisioner terlebih dahulu dilakukan pengujian untuk

mengetahui validitas dan reliabilitas datanya. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan rata-rata mencapai hasil yang cukup baik dengan angka 3.6 atau 36.00% yaitu dinyatakan cukup puas.

### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal memiliki indikator pengembangan inovasi dan proses operasi. Dari indikator tersebut didapatkan hasil pengembangan sebagai berikut:

inovasi

- a. variasi rasa.
- b. variasi ukuran dan harga jual.
- c. inovasi kemasan.

Proses operasi

- a. Waktu.
- b. Kualitas.
- c. Biaya.
- d. Promosi.

### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Usaha XXX Bakery sangat memperhatikan kinerja karyawannya dengan melakukan pengembangan sehingga adanya peningkatan yang mengindikasikan bahwa produktivitas karyawan terus mengalami peningkatan. Yang ditunjukkan dari hasil:

- a. Rentensi pekerja didapatkan hasil sebesar 100%.
- b. Produktifitas pekerja sebesar 119.25%.
- c. Kepuasan kerja karyawan dengan rata-rata sebesar 3.83 atau 38.30%.

Hasil pengukuran terhadap setiap sasaran strategi masing-masing strategi adalah:

- a. Perspektif keuangan dengan lima ukuran hasilnya sebesar 18.56% yang berarti kinerja pada Usaha XXX Bakery yaitu sangat tidak baik.
- b. Perspektif pelanggan dengan satu ukuran hasil dengan rata-rata sebesar 3.68 dengan skor 3 yang berarti kinerja pada Usaha XXX Bakery cukup puas.

- c. Perspektif bisnis internal dengan dua ukuran dan jumlah inovasi yang didapat adalah 7 inovasi dengan skor 5 yang berarti kinerja pada Usaha XXX Bakery sangat baik.
- d. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan tiga ukuran hasil rata-rata sebesar 85.85% dengan skor 4 yang berarti kinerja pada Usaha XXX Bakery baik.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan, pengolahan data, analisa saran yang dapat diberikan agar dapat dimanfaatkan oleh Usaha Serumpun antara lain:

1. Usaha XXX Bakery memiliki nilai kinerja yang cukup efektif. Walau demikian, Usaha XXX Bakery diharapkan untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan efektifitas kerjanya. Hal ini bertujuan agar strategi yang telah ditetapkan Usaha XXX Bakery dapat tercapai. Oleh karena itu Usaha XXX Bakery harus mampu meningkatkan efektifitas kinerja dari empat perspektif yang saling berhubungan.
2. Bagi penelitian selanjutnya yang mengambil tema pengukuran kinerja dengan metode Balanced Scorecard pada UKM, disarankan untuk turut memperhitungkan pengaruh dari tiap perspektif secara keseluruhan serta melakukan pengembangan terhadap tolak ukur pada masing–masing perspektif.
3. Metode ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengukuran pada penelitian berikutnya.