

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam mengukur kinerja Anni Bakery menggunakan *balanced scorecard*, dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut:

1. Kinerja Anni Bakery secara keseluruhan dengan nilai rata-rata sebesar 0,33 dapat dikategorikan cukup baik. Pada perspektif keuangan, *nilai Net Profit Margin* (NPM) tercatat sebesar 9,77% pada tahun 2023 dan menurun menjadi 9,34% pada tahun 2024. Sementara itu, *Return on Investment* (ROI) pada tahun 2023 mencapai 10,42%, dan pada tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 9,69%. Dari sisi pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 73,78%. Sedangkan dalam perspektif proses bisnis internal, inovasi produk mengalami perkembangan sebesar 8,6%, dan efisiensi proses operasi mencapai 66,34%. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran produktivitas karyawan pada tahun 2023 sebesar Rp. 10.853.637,78 dan pada tahun 2024 sebesar Rp. 9.259.252. Retensi karyawan pada tahun 2023 95,65% dan meningkat pada tahun 2024 menjadi 100%. Tingkat kepuasan karyawan mencapai 71,8%. Pelatihan karyawan pada tahun 2023 sebesar 32,6% dan pada tahun 2024 sebesar 46%.
2. Usulan yang dapat dilakukan yaitu perlu memperbaiki kinerja keuangan dengan melakukan evaluasi terhadap efisiensi biaya tetap dan variabel, mengoptimalkan promosi digital untuk menarik pelanggan baru, serta memperluas pangsa pasar guna meningkatkan penjualan dan keuntungan. perlu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, memperhatikan kebutuhan pelanggan, cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan. Perlu adanya evaluasi pada pelaksanaan proses produksi dengan melakukan pengurangan pemborosan waktu dalam proses produksi. Melakukan pelatihan secara rutin, memperhatikan kepuasan dan beban kerja karyawan. Perspektif pelanggan dalam *balanced scorecard* menjadi fokus utama kinerja Anni Bakery karena kepuasan dan loyalitas konsumen berperan penting dalam

keberlangsungan usaha. Persepsi terhadap mutu produk, kualitas pelayanan, dan pengalaman berbelanja memengaruhi perilaku pembelian, di mana tingkat kepuasan yang tinggi mendorong pembelian ulang dan rekomendasi positif.

5.2 Saran

Saran-saran berikut dapat menjadi pertimbangan berdasarkan temuan penelitian ini:

1. Perusahaan sebaiknya mengimplementasikan Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi kinerja untuk periode mendatang agar dapat menghasilkan data yang lebih akurat dan komprehensif.
2. Gencar melakukan promosi dengan memanfaatkan teknologi yang ada seperti promosi dan penjualan secara online agar dapat menambah keuntungan perusahaan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya dalam pengembangan penerapan Balanced Scorecard sebagai instrumen untuk mengukur kinerja perusahaan secara komprehensif. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengelaborasi lebih lanjut dimensi-dimensi yang terdapat dalam *balanced scorecard* guna memperoleh hasil yang lebih mendalam dan aplikatif.