

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan *balanced scorecard* dan analisis SWOT di CV Astoetik Indonesia, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Perusahaan Berdasarkan *Balanced Scorecard*

a. Perspektif Keuangan

Pada perspektif keuangan, kinerja perusahaan menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini tercermin dari nilai NPM sebesar 12,05% dan ROE sebesar 125,25% yang keduanya telah melampaui target perusahaan masing-masing sebesar 10% dan 120%.

b. Perspektif Pelanggan

Pada perspektif pelanggan, perusahaan menunjukkan kinerja yang baik dengan jumlah keluhan konsumen sebanyak 15, berada di bawah target kurang dari 20 keluhan. Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan mencapai 83,7%, kualitas pelayanan mencapai 83,3% dan citra serta reputasi perusahaan mencapai 83,5%. Semua ukuran ini berhasil melampaui target perusahaan sebesar 80%.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Kinerja pada perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil yang beragam. Jumlah produk cacat sebanyak 35 telah berhasil memenuhi target perusahaan yaitu di bawah 50. Akan tetapi jumlah inovasi baru yang dihasilkan sebanyak 2 dan jumlah unggahan promosi di media sosial sebanyak 45 masih belum mencapai target yang ditetapkan, yaitu 5 inovasi dan 100 unggahan.

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Kinerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil yang beragam. Meskipun tingkat retensi karyawan sebesar 29% telah berhasil memenuhi target perusahaan yaitu di bawah 30%, namun tingkat kepuasan

kerja karyawan sebesar 79% dan produktivitas karyawan sebesar Rp 25.834.701 masih belum mencapai target yang ditetapkan, yaitu 80% dan Rp 30.000.000.

2. Identifikasi Strategi dengan Penerapan *Balanced Scorecard* dan Analisis SWOT

Berikut ini adalah usulan strategi inisiatif yang diberikan kepada CV Astoetik Indonesia berdasarkan perspektif yang belum tercapai:

- a. Untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis yaitu dengan mengoptimalkan kegiatan operasional melalui adopsi teknologi baru dan pemanfaatan teknologi digital dalam promosi.
- b. Untuk meningkatkan inovasi yaitu dengan membentuk tim inovasi khusus dan meningkatkan investasi di bidang penelitian dan pengembangan (R&D).
- c. Untuk meningkatkan proses pemasaran yaitu dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan promosi melalui pengelolaan media sosial yang lebih terarah dan kreatif.
- d. Untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan mengoptimalkan potensi karyawan melalui pelatihan, peningkatan kesejahteraan dan investasi pada peralatan yang lebih ergonomis.
- e. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yaitu dengan komunikasi yang lebih baik, pengakuan kontribusi, fasilitas kerja yang ditingkatkan dan sistem penggajian yang lebih baik.
- f. Untuk meningkatkan kompetensi karyawan yaitu dengan program pelatihan yang terencana, pengembangan keterampilan dan peningkatan manajemen sumber daya manusia.

5.2 Saran

Terdapat saran yang dapat peneliti berikan untuk menjadi bahan pertimbangan, yaitu:

1. CV Astoetik Indonesia dapat mempertimbangkan penerapan inisiatif strategis yang diusulkan sebagai langkah untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan sebagai panduan untuk pengambilan keputusan di masa depan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber dan referensi agar hasil penelitian dapat lebih baik dan lengkap.