

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja usaha menggunakan tolak ukur balanced scorecard pada Usaha Mikro Kecil Menengah Yuli Bakery yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dan observasi, serta telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka ditemukan kesimpulan sebagai berikut:

##### **5.1.1 Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah Yuli Bakery di Ukur Dengan Pendekatan Konsep Balanced Scorecard**

Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah Yuli Bakery diukur dari konsep Balanced Scorecard pada perspektif pelanggan dan perspektif bisnis internal dalam kondisi baik. Namun untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan serta perspektif keuangan dalam kondisi cukup baik. Untuk itu perlu ditingkatkan dari yang baik menjadi sangat baik, sedangkan dari yang cukup baik menjadi sangat baik. Terutama pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan indikator kemampuan sistem informasi dan perspektif keuangan dalam hal peputaran aset atau total asset turn over yang kurang sehat dan juga likuiditasnya overlikuid.

### **5.1.2 Upaya Meningkatkan Volume Penjualan Melalui Pengukuran Kinerja Usaha Dengan Metode Balanced Scorecard**

**Perspektif Pelanggan**, upaya yang harus dilakukan agar meningkatkan volume penjualan menyediakan varian produk yang beraneka ragam, meningkatkan kualitas pelayanan dan produk sehingga pelanggan ingin melakukan repeat order, menerima kritik dan saran dari pelanggan, menjaga nama baik usaha, kepercayaan serta rasa aman pelanggan kepada Yuli Bakery, memberikan sistem pelayanan pesan dan melakukan perluasan pelanggan Usaha Mikro Kecil Menengah Yuli Bakery.

**Perspektif Proses Internal Bisnis**, Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan volume penjualan yakni memperbaiki kinerja internal usaha yakni melakukan penelitian kebutuhan pelanggan, mengoptimalkan penggunaan fasilitas kerja untuk meningkatkan pelayanan yang lebih cepat terhadap pelanggan, meminimalisir pengeluaran yang tidak diperlukan dan menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan Yuli Bakery.

**Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**, Upaya yang harus ditingkatkan lebih baik lagi yaitu memberikan kompensasi yang layak untuk karyawan sehingga akan selalu royal dalam bekerja, memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memberikan kritik dan saran untuk meningkatkan Usaha Mikro Kecil Menengah Yuli Bakery. Selain itu, ketersediaan akses sistem informasi yang lengkap serta kemudahan memperoleh informasi haruslah dirancang sebaik mungkin agar memudahkan Yuli Bakery dalam menentukan trend serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan Yuli Bakery akan mendorong kemampuan karyawan lebih baik lagi dalam melayani pelanggan.

**Perspektif Keuangan**, upaya yang harus ditingkatkan ialah menggunakan aset secara optimal dan meningkatkan volume penjualan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah Yuli Bakery dimasa yang akan datang. Semoga saran-saran yang diberikan dapat bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran bagi pemilik usaha.

### **5.2.1 Mengoptimalkan Pelayanan**

Yuli bakery perlu menyediakan produk(kue) yang beraneka ragam agar pelanggan mampu mengombinasikan kue ke dalam pesanan, dengan demikian pelanggan akan merasa puas atas transaksi yang telah dilakukannya. Sehingga, akan terjadi repeat order dan menambah tingkat kepercayaan peanggan terhadap Yuli bakery. Untuk kedepannya, layanan pesan antar lebih baik disediakan oleh Yuli Bakery agar memudahkan pelanggan dalam bertransaksi hal tersebut dikarenakan selama ini pesanan yang diterima akan diambil oleh pelanggan, serta menyediakan pembayaran non-tunai. Menampilkan daftar menu yang layak juga harus diperhatikan oleh Yuli bakery agar menarik perhatian pelanggan baru. Usaha Mikro Kecil Menengah Yuli Bakery lebih baik melakukan penelitian mengenai kebutuhan pelanggan terhadap produk, lalu menyimpan data penelitian tersebut ke dalam sistem informasi agar kedepannya memudahkan usaha mengetahui produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

### **5.2.2 Peningkatan Kompensasi**

Usaha Mikro Kecil Menengah Yuli bakery perlu meningkatkan kompensasi yang diberikan kepada karyawan sebagai salah satu upaya membuat karyawan tetap loyal pada Yuli Bakery dan melakukan tugas yang telah diberikan, serta meningkatkan semangat kerja para karyawan secara tidak langsung.

### **5.2.3 Perbaikan Sistem Informasi**

Untuk memperbaiki sistem informasi yang digunakan Yuli Bakery saat ini perlunya pengetahuan mengenai cara mengatur catatan yang baik. Hal ini akan sangat membantu dalam mengetahui keinginan pelanggan, produk yang selalu dibeli oleh pelanggan, pencatatan laporan keuangan, serta kritik dan saran. Apabila sistem informasi Yuli Bakery terdigitalisasi, perbaikan akan sangat memungkinkan terjadi dan kemudahan memperoleh informasi akan terwujud.



IKOPIN