

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengukuran tingkat pertumbuhan pada perusahaan Titiktemu *Creativehouse* adalah :
 - a. Pada perspektif keuangan, pertumbuhan yang diperoleh oleh Titiktemu *Creativehouse* pada indikator *profitabilitas* adalah sebesar -69,7%, ROE adalah sebesar -23,2%, pada ROI pertumbuhan yang diperoleh sebesar -13,7%, tingkat pertumbuhan pada indikator TATO sebesar -3,7% dan indikator pertumbuhan pendapatan -4,7%.
 - b. Pada perspektif pelanggan, indikator *customer acquisition* diperoleh pertumbuhan sebesar 1,3%, dan pada tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dengan melakukan penyebaran kuisioner pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Titiktemu *Creativehouse*.
 - c. Pada perspektif bisnis internal, indikator pengembangan inovasi mengalami pertumbuhan sebesar 16,7%, dan pada tingkat cacat produk pertumbuhan yang diperoleh Titiktemu *Creativehouse* sebesar -47,1%.
 - d. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, indikator produktivitas karyawan tingkat pertumbuhan yang diperoleh perusahaan dari tahun 2016 ke tahun 2017 adalah sebesar -97,4%, dan pada retensi karyawan diperoleh hasil sebesar 2,1%.
2. Hasil pengukuran kinerja diperoleh Titiktemu *Creativehouse* menggunakan metode *Balanced Scorecard* adalah :
 - a. Pada perspektif keuangan, skor yang diperoleh indikator *profitabilitas* adalah 1 sehingga memiliki kinerja yang buruk, indikator ROE adalah 2 sehingga ROE memiliki kinerja yang buruk, indikator ROI memperoleh skor 2 dimana ROI memiliki

kinerja yang buruk, indikator TATO memperoleh skor 2 sehingga indikator TATO memiliki kinerja yang buruk, dan indikator pertumbuhan pendapatan memperoleh skor 2 pada indikator ini kinerja yang dimiliki perusahaan adalah buruk. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja Titiktemu *Creativehouse* pada perspektif keuangan memiliki hasil kinerja yang rendah karena memiliki skor indikator rata-rata sebesar 1,8.

- b. Pada perspektif pelanggan, indikator *customer acquisition* skor yang diperoleh sebesar 3, dimana perusahaan memiliki kinerja yang sedang, dan indikator tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan merasa puas terhadap perusahaan. Sehingga, perspektif pelanggan memiliki skor rata-rata 3 dengan keputusan kinerja adalah sedang.
- c. Pada perspektif bisnis internal, indikator pengembangan inovasi skor yang didapatkan oleh perusahaan adalah 3, perusahaan memiliki kinerja yang sedang. Pada indikator tingkat cacat produk skor yang didapatkan oleh perusahaan adalah 1, dimana perusahaan memiliki kinerja yang buruk. Sehingga dapat disimpulkan kinerja Titiktemu *Creativehouse* terhadap perspektif bisnis internal adalah rendah.
- d. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dalam indikator produktivitas karyawan skor yang diperoleh adalah 1 yang berarti kinerja yang dimiliki perusahaan adalah buruk. Sedangkan pada indikator retensi karyawan mempunyai skor 3, dimana kinerja perusahaan sedang, dan tingkat kepuasan karyawan, karyawan puas terhadap perusahaan. Sehingga, skor yang dimiliki perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah rendah dengan memiliki skor rata-rata sebesar 2.

6.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Pada perspektif keuangan yaitu *profitabilitas*, ROE, ROI, TATO, dan pertumbuhan pendapatan. Perusahaan memiliki nilai skor rendah, dimana pada perspektif ini perusahaan belum berjalan dengan baik sehingga Titiktemu *Creativehouse* perlu meningkatkan kinerjanya dengan meningkatkan kinerja karyawan pada setiap indikator tersebut.
2. Perusahaan harus terus mempertahankan pelayanan terhadap konsumen agar konsumen mempercayai produk-produk yang dimiliki oleh Titiktemu *Creativehouse* dan harus terus mengembangkan inovasi produk yang dimiliki saat ini.

3. Titiktemu *Creativehouse* perlu mencari faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan terus dapat menjalankan bisnis usahanya.