

BAB VI

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard* adalah :
 - Pada perspektif keuangan, skor pada indikator ROI adalah 7, indikator ATO adalah 5 dan indikator ROCE adalah 7, maka dapat disimpulkan bahwa Bakpia Pathok 25 memiliki kinerja yang sedang dipandang dari perspektif keuangan karena memiliki nilai skor indikator rata – rata sebesar 6,33.
 - Pada perspektif pelanggan, indikator *customer satisfaction* memiliki skor rata – rata kuesioner sebesar 61,96 yang berarti pelanggan puas dan indikator *customer profitability* memiliki nilai 10 maka dapat disimpulkan bahwa Bakpia Pathok 25 memiliki kinerja yang baik dipandang dari perspektif konsumen.
 - Pada perspektif proses bisnis internal, skor pada indikator PA adalah 0, indikator PB adalah 5, indikator PC adalah 10, indikator PD adalah 3 dan indikator PE adalah 10, maka dapat disimpulkan bahwa Bakpia Pathok 25 memiliki kinerja yang sedang dipandang dari perspektif proses bisnis internal karena memiliki skor indikator rata – rata sebesar 5,6.
 - Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, skor pada indikator produktivitas karyawan adalah 9, retensi karyawan adalah 1 dan skor rata – rata kuesioner karyawan sebesar 32,47 yang berarti karyawan puas bekerja di Bakpia Pathok 25, maka dapat disimpulkan bahwa Bakpia Pathok 25 memiliki kinerja yang sedang dipandang dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran karena memiliki skor indikator rata – rata sebesar 5.
2. Dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* maka dapat diukur net profit Bakpia Pathok 25 pada tahun 2011 adalah sebesar Rp.3.121.616.415.

5.2 Saran

1. Pada perspektif proses bisnis internal, terdapat dua indikator yang memiliki nilai yang rendah yaitu pertumbuhan bakpia cita rasa kacang ijo dan pertumbuhan bakpia cita rasa coklat yang jauh dari target perusahaan. Sehingga dalam hal ini Bakpia Pathok 25 perlu melakukan sebuah inovasi produk dan kemasan dengan tetap mempertahankan cita rasa khas yang dimiliki oleh Bakpia Pathok 25 selama bertahun – tahun. Selain itu, promosi atau iklan juga tetap diperlukan agar tetap dapat menarik minat konsumen. Bakpia Pathok 25 juga perlu melakukan suatu teobosan inovasi dengan teknologi yang tinggi sehingga dapat memperluas pasar hingga ke luar daerah di Indonesia dimana bakpia yang biasanya hanya tahan dalam jangka waktu kurang dari lima hari dapat bertahan dengan tetap mempertahankan cita rasanya sampai dengan enam bulan lebih, hal ini tidak lepas dari terbososan penelitian dengan mengandalkan teknologi tepat guna agar dapat dipasarkan diseluruh Indonesia, mengingat pasar dari bakpia sendiri sangat luas tidak hanya di kota Yogyakarta saja tetapi juga di seluruh Indonesia.
2. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, terdapat indikator yang memiliki nilai rendah yaitu retensi karyawan, dimana retensi karyawan masih dibawah 80% sehingga Bakpia Pathok 25 perlu mencari faktor – faktor apa saja penyebab karyawan keluar, agar kedepannya diharapkan Bakpia Pathok 25 dapat menemukan solusi yang pas untuk dapat mempertahankan karyawan.