

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja perusahaan Bakpiapia sudah tergolong kedalam kinerja yang sangat baik, walaupun pada prosesnya terdapat 2 indikator yang masih belum terpenuhi oleh target perusahaan. Namun hal tersebut tidak terlalu berdampak negatif pada kinerja perusahaan, tetapi bukan berarti 2 indikator tersebut tidak menjadi perhatian perusahaan untuk ditingkatkan. Kedua indikator tersebut tetap harus menjadi perhatian perusahaan guna lebih meningkatkan kinerja perusahaan menjadi jauh lebih baik lagi dari sebelumnya.

Berdasarkan hasil yang didapat dari pengolahan menggunakan metode F-AHP menunjukkan bahwa perspektif pelanggan merupakan tingkat kepentingan yang utama dalam peningkatan kinerja perusahaan, hal ini dilihat dari besarnya bobot F-AHP yaitu 0.425 dibandingkan dengan perspektif lain. Sedang untuk urutan kedua, ketiga, dan keempat ditempati oleh proses bisnis internal dengan bobot 0.277, pembelajaran dan pertumbuhan dengan bobot 0.277, serta keuangan dengan bobot 0.021. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pihak perusahaan harus mengutamakan peningkatan dibagian pelanggan.

Pada bagian indikator penyusun kinerja, hal menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja ialah indikator indeks kepuasan pelanggan dengan bobot 0.209, yang diikuti oleh promosi dengan bobot 0.171, indeks loyalitas pelanggan dengan bobot 0.165, indeks kepuasan karyawan dengan bobot 0.124 dan training karyawan dengan bobot 0.106.

6.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak Bakpiapia diantaranya ialah:

1. Untuk memperbaiki kinerja pada bagian promosi, pihak perusahaan sebaiknya memperluas promosi yang telah ada dengan cara menambah media promosi seperti spanduk, baliho atau *banner* yang diletakkan di jalan-jalan raya yang ramai dilalui kendaraan. Hal tersebut perlu dilakukan karena sejauh ini media yang digunakan hanyalah media sosial seperti *instagram* dan *website* yang hanya dapat dilihat oleh konsumen apa bila mereka mengakses media tersebut, sehingga perlu adanya media yang dapat langsung dilihat oleh konsumen tanpa harus mereka mengakses media tersebut.
2. Untuk memperbaiki kinerja pada bagian retensi karyawan, pihak perusahaan dapat menjadwalkan waktu untuk *refreshing* bersama seluruh karyawan, hal tersebut diperlukan mengingat waktu kerja karyawan ialah 7 hari kerja dan hanya ada penjadwalan waktu cuti yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, perusahaan juga sebaiknya memberikan pekerjaan sesuai dengan porsi karyawan, karena berdasarkan pengamatan dan wawancara terdapat karyawan yang mengerjakan lebih dari satu pekerjaan. Dan hal terakhir yang dapat dilakukan oleh perusahaan ialah mengaktifkan kembali pemberian *reward* bagi karyawan sehingga dapat memberikan semangat pada karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dan bertahan pada perusahaan.
3. Berdasarkan hasil dari F-AHP, perusahaan disarankan untuk mengutamakan peningkatan berdasarkan urutan tingkat kepentingan yang telah didapat.