

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

1. Setelah melakukan pengukuran kinerja perusahaan pada Kampoeng Kopi Banaran secara keseluruhan dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*, didapatkan hasil pengukuran yang menunjukkan kategori cukup baik dengan memperoleh nilai sebesar 0,2 dari *range score* antara -1 dan 1.

Dilihat dari perspektif keuangan, Kampoeng Kopi Banaran memiliki kinerja baik karena berdasarkan total skor dari hasil pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan memiliki nilai 1. Dilihat dari perspektif pelanggan, Kampoeng Kopi Banaran memiliki kinerja baik karena memiliki nilai 2. Kemudian jika dilihat dari perspektif proses bisnis internal, Kampoeng Kopi Banaran memiliki kinerja cukup karena memiliki nilai 0. Dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, Kampoeng Kopi Banaran memiliki kinerja kurang karena berdasarkan total skor dari hasil pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki nilai -1.

2. Pada perspektif keuangan, rasio *Return On Investment* (ROI) harus diperhatikan karena terus mengalami penurunan dari tahun 2014 hingga tahun 2016. Penyebab dari menurunnya nilai ROI adalah investasi yang dilakukan Kampoeng Kopi Banaran pada tahun 2015 yaitu penambahan cabang, penambahan gedung, dan perbaikan wahana.

Pada perspektif pelanggan, aspek yang perlu diperhatikan adalah pada indikator kepuasan pelanggan. Empat dari delapan atribut kuesioner dalam dimensi kualitas pelayanan berada pada kelompok peringkat kepuasan terendah dengan memiliki presentase ketidakpuasan pada angka 27-30% dari keempat atribut tersebut.

Pada perspektif proses bisnis internal, presentase indikator proses operasi menunjukkan bahwa Kampoeng Kopi Banaran harus memperhatikan waktu operasi pada hari Minggu. Data waktu operasi menunjukkan bahwa pada hari Minggu, waktu operasi mengalami peningkatan cukup tinggi di Resto Utama terutama pada proses *processing time*.

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, indikator efektifitas persediaan bahan berada di bawah nilai persediaan minimal dengan presentase 55,56% dari target 100% sehingga mempengaruhi kecepatan proses operasi.

3. Perhitungan pembobotan menggunakan *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) dari total 10 indikator menunjukkan reputasi perusahaan menempati peringkat pertama dengan bobot 0,255, kepuasan pelanggan pada peringkat kedua dengan bobot 0,175, dan proses inovasi pada peringkat ketiga dengan bobot 0,129. Dari daftar peringkat terendah, retensi karyawan berada di peringkat kedelapan dengan bobot 0,046, kemudian kepuasan pelanggan pada peringkat kesembilan dengan bobot 0,040, dan yang terakhir *Gross Profit Margin* pada peringkat kesepuluh dengan bobot 0,033. Dua indikator kinerja dengan peringkat terendah akan menjadi fokus perbaikan yang disarankan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data dan kesimpulan di atas, ada 6 (enam) saran yang akan direkomendasikan kepada Kampoeng Kopi Banaran guna meningkatkan kinerja perusahaan, yaitu :

1. Kampoeng Kopi Banaran harus meningkatkan efisiensi penggunaan modal dengan cara memangkas biaya investasi.
2. Menghentikan kegiatan investasi untuk sementara waktu hingga presentase *Return On Investment* (ROI) meningkat dan berada pada kondisi stabil.
3. Kampoeng Kopi Banaran harus mengatur ulang jumlah nilai minimal persediaan kopi setengah jadi untuk meningkatkan efektifitas persediaan bahan sehingga dapat menambah kecepatan proses operasi.
4. Kampoeng Kopi Banaran harus mengatur ulang pemberian cuti, meningkatkan pemberian *reward* pada karyawan berprestasi, dan menambah kesempatan mendapatkan promosi untuk meningkatkan kepuasan karyawannya.
5. Memberikan *workshop* bagi karyawan mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
6. Agar dapat meningkatkan daya saing untuk jangka panjang, Kampoeng Kopi Banaran perlu melakukan inovasi berkelanjutan untuk memenuhi permintaan pelanggan. Maka, Kampoeng Kopi Banaran harus menambah wahana, *event-event* baru, serta produk-produk lain yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman.