

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perspektif keuangan, yang diukur dengan menggunakan *Return On Investment* (ROI) dan *Return On Equity* (ROE) dalam kondisi tidak sehat dengan nilai akhir komponen sebesar 25 % dan masuk dalam kategori CCC. Pengukuran tersebut menggambarkan fluktuasi dan penurunan dalam periode tahun 2018-2022. ROI dan ROE cenderung mengalami penurunan selama periode tersebut, disebabkan oleh penurunan laba bersih yang cukup signifikan.
2. Perspektif pelanggan, yang diukur dengan menggunakan indikator akuisisi pelanggan dan retensi pelanggan dalam kondisi sangat sehat dengan nilai akhir komponen sebesar 75 % dan masuk dalam kategori A. Selama tahun 2018-2022 PT. PG. Candi Gula Baru ketidakstabilan dalam memperoleh pelanggan baru. Pada tahun 2020 hanya memperoleh 2 pelanggan baru, sehingga hasil akuisisi pelanggan masih mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Sementara itu, retensi pelanggan pada 2 tahun terakhir mengalami peningkatan dan dapat dikatakan perusahaan sangat baik dalam mempertahankan pelanggan lama
3. Perspektif proses bisnis internal, yang diukur dengan menggunakan margin laba operasional pada proses operasi dalam kondisi sangat sehat dengan nilai akhir komponen sebesar 75 % dan masuk dalam kategori A. Margin laba

operasional pada PT. PG Candi Baru Sidoarjo pada tahun 2018-2022 mengalami kestabilan efisiensi operasional perusahaan yaitu 12%.

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, yang diukur dengan menggunakan indikator retensi karyawan dan produktivitas karyawan dalam kondisi kurang sehat dengan nilai akhir komponen sebesar 16,7 % dan masuk dalam kategori CC. Hasil perhitungan Retensi karyawan dan produktivitas karyawan selama tahun 2018-2022 mengalami fluktuatif dan mendapatkan nilai C yang artinya kurang baik.
5. Pengukuran kinerja perusahaan dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada PT. PG Candi Baru Sidoarjo pada tahun 2018-2022 secara keseluruhan memperoleh nilai dengan total score 62,5% sehingga termasuk dalam kondisi kurang sehat dengan kategori BBB. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dalam berbagai aspek yang diukur dengan *balanced scorecard* masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk ditingkatkan agar kinerja perusahaan dapat menjadi lebih baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti “Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard di PT. PG. Candi Baru Sidoarjo”, dapat diketahui kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT. PG Candi Baru Sidoarjo menerapkan *balanced scorecard* sebagai alternatif dalam menilai kinerjanya, karena hal ini akan memungkinkan perusahaan untuk menilai kinerja perusahaan dari berbagai sudut pandang, tidak hanya dari sudut pandang keuangan saja. Dengan cara ini, perusahaan bisa merancang strategi dan mengambil tindakan

berdasarkan hasil kinerja dari setiap perspektif yang ada dalam *balanced scorecard*.

2. Perusahaan perlu menjalin hubungan yang positif dengan pelanggan. Karena melalui hubungan yang baik, perusahaan tidak hanya mampu meningkatkan penjualan, tetapi juga bisa mendapatkan umpan balik berharga dari pelanggan untuk menilai dan mengembangkan usahanya. Selain itu, hubungan yang baik dengan pelanggan juga dapat membangun loyalitas dan membuka kesempatan untuk memperoleh pelanggan baru.
3. Penting bagi perusahaan untuk mengenali dan menangani faktor-faktor yang menyebabkan peningkatan beban-beban guna meningkatkan efisiensi operasional. Pengelolaan biaya dan operasional yang efisien akan berdampak baik terhadap peningkatan pendapatan perusahaan.
4. Agar lebih meningkatkan kinerja aspek pembelajaran dan pertumbuhan, perusahaan dapat meningkatkan waktu untuk menyelenggarakan serta mengikuti seminar atau pelatihan bagi karyawan Perusahaan. Dengan cara ini, karyawan akan mendapatkan peluang untuk meningkatkan kemampuannya, dan hasilnya akan mendorong peningkatan produktivitas karyawan secara keseluruhan.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah indikator-indikator yang relevan dalam masing-masing perspektif agar penelitian dapat lebih mendalam dan mengarah ke permasalahan yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian akan menjadi lebih baik dan lebih komprehensif.