

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh oleh penulis mengenai analisis kinerja UMKM dengan menggunakan metode balance scorecard, penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari perspektif keuangan, kinerja Hj. Enong Bakery Martapura, dievaluasi menggunakan instrumen penelitian *Gross Profit Margin* dan *Net Profit Margin*. Hasil pengukuran *Gross Profit Margin* sesuai dengan standar kriteria $\geq 30\%$ tahun 2020-2022. Sementara itu, *Net Profit Margin* juga sesuai dengan standar kriteria $\geq 20\%$ tahun 2020-2022.
2. Kinerja Hj. Enong Bakery Martapura, dilihat dari perspektif pelanggan yang diukur melalui kepuasan pelanggan, menunjukkan hasil yang sangat positif. Hal ini tercermin pada nilai rata-rata kepuasan pelanggan Hj. Enong Bakery Martapura, yang memenuhi kriteria penilaian sangat baik. Fakta ini menandakan bahwa sebagian besar pembeli merasa nyaman dengan jasa yang dibawa oleh Hj. Enong Bakery, memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan lama, membangun kepercayaan di kalangan masyarakat, dan menarik pelanggan baru

3. Dilihat dari perspektif proses bisnis internal, kinerja Hj. Enong Bakery Martapura , mencerminkan hasil pada dua aspek utama, yaitu proses inovasi dan produk cacat. Hasil pengukuran pada proses inovasi menunjukkan adanya peningkatan produk jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dan perusahaan terus berusaha untuk melakukan inovasi dalam layanan produksi yang mereka tawarkan. Sedangkan produk cacat terdapat peningkatan, yang mengindikasikan kebutuhan akan perbaikan dan upaya untuk meminimalkan kerusakan produk cacat di Hj. Enong Bakery.
4. Dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, evaluasi kinerja Hj. Enong Bakery Martapura menggunakan produktivitas karyawan menunjukkan adanya mengalami penurunan setiap tahunnya saat memberikan pelayanan kepada konsumen Hj. Enong. Sementara tingkat retensi karyawan cenderung meningkat pada tahun 2020 dan 2022, mencerminkan peningkatan jumlah karyawan yang meninggalkan Hj. Enong Bakery Martapura Kabupaten Banjar dan hal ini dianggap sebagai indikasi yang kurang baik dalam mempertahankan karyawan. Sementara itu, hasil kepuasan karyawan menunjukkan bahwa karyawan Hj. Enong Bakery Martapura merasa puas, mencerminkan timbal balik positif atas dukungan yang diberikan oleh Hj. Enong Bakery Martapura selama masa kerja.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar para pengusaha UMKM, khususnya UMKM Hj. Enong Bakery, dalam mengevaluasi kinerja usahanya tidak hanya memperhatikan aspek keuangan, tetapi juga mempertimbangkan aspek nonkeuangan. Penggunaan metode Balance Scorecard dapat menjadi panduan bagi para UMKM dalam menilai kinerja usahanya.
2. Peneliti mengetahui bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti membagi rekomendasi kepada peneliti berikutnya yang mengkaji tentang *Balance Scorecard* untuk meneliti di sektor usaha yang berbeda, guna menambah referensi yang lebih banyak mengenai Balance Scorecard.