

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan ringkasan dari hasil penelitian dan saran untuk melakukan perancangan dan pengukuran kinerja kedepannya.

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dibuat berdasarkan tujuan, dari tujuan terdapat 3 buah kesimpulan, yaitu:

1. KPI yang dihasilkan untuk melakukan pengukuran kinerja Pasar Rabu Tani ada 15 KPI yang terdiri dari 4 perspektif *Balance Scorecard*. Perspektif keuangan memiliki 4 KPI yaitu rasio efisiensi pengeluaran, penambahan modal sendiri, peningkatan penjualan dan profitabilitas. Perspektif pelanggan memiliki 5 KPI yaitu persentase keloyalan pelanggan, jumlah keluhan pelanggan, jumlah pelanggan baru, persentase tingkat kepuasan pelanggan dan penilaian pelanggan terhadap kurir. Perspektif proses bisnis internal memiliki 3 KPI yaitu persentase selisih barang secara fisik dengan catatan, peningkatan pelayanan kepada anggota, dan persentase ketepatan waktu pelaporan. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki 3 KPI yaitu jumlah pelatihan karyawan, kegiatan penerangan dan penyuluhan untuk anggota, dan inovasi yang dilakukan.

2. Hasil pembobotan indikator kinerja menghasilkan tingkat kepentingan KPI pada masing-masing perspektif *Balance Scorecard*. Dari 4 perspektif pada *Balance Scorecard* diperoleh 2 perspektif tertinggi yaitu perspektif pelanggan dengan bobot tertinggi sebesar 0,365 dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan prioritas terpenting kedua dengan bobot 0,326 pada Pasar Rabu Tani. Pada perspektif keuangan tingkat kepentingan KPI tertinggi diperoleh oleh KPI peningkatan penjualan dengan bobot 0,036 dan rasio efisiensi pengeluaran sebesar 0,022. Pada perspektif pelanggan tingkat

kepentingan KPI tertinggi diperoleh KPI Persentase kelayakan pelanggan dengan bobot 0,118 dan persentase tingkat kepuasan pelanggan dengan perolehan bobot 0,094. Pada perspektif proses bisnis internal diperoleh tingkat kepentingan KPI tertinggi pada KPI persentase selisih barang fisik dengan catatan dengan bobot 0,101 dan KPI peningkatan standar pelayanan kepada anggota dengan nilai bobot 0,068. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diperoleh tingkat kepentingan KPI tertinggi berada pada KPI jumlah pelatihan karyawan dengan bobot nilai 0,140 dan inovasi yang dilakukan nilai bobotnya 0,123.

6.2 Saran

Saran yang diberikan untuk Pasar Rabu Tani terkait perancangan pengukuran kinerja adalah :

1. Penelitian sebaiknya dilanjutkan untuk mengukur kinerja Pasar Rabu Tani saat ini.
2. Jika penelitian dilanjutkan untuk mengukur kinerja dapat dikaitkan dengan honorarium.
3. Dalam pengimplementasian pengukuran kinerja sebaiknya penelitian dilakukan dengan dukungan sistem informasi.

