

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang manajemen strategik mini market Kemuning dan penyusunan model Balanced Scorecard sebagai sistem manajemen strategik pada Mini Market Kemuning, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Sistem manajemen strategik yang diterapkan pada mini market Kemuning masih tergolong sederhana, dikarenakan:
 - 1) Sistem informasi keuangan dan pemasaran pada mini market Kemuning yang belum maksimal baik dari segi penggunaan, pemanfaatan ataupun ketepatan, hal tersebut terlihat dari sistem pengendalian persediaan, pengambilan keputusan strategik, penentuan harga produk, serta proyeksi dan estimasi yang masih dilakukan secara manual berdasarkan laporan keuangan dan persediaan.
 - 2) Pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki unit usaha terbatas pada perekrutan tanpa dilakukan pelatihan dan pengembangan lebih lanjut. Selain itu, penilaian kinerja karyawan tidak menggunakan sistem timbal balik berupa pemberian kompensasi/*reward* yang dapat memicu atau memotivasi kinerja dan produktifitas pekerja.

- 3) Sistem pengukuran kinerja unit usaha dilakukan hanya pada aspek keuangan, yaitu penilaian secara sederhana berdasarkan dari laporan keuangan. Sedangkan pengukuran kinerja non-keuangan seperti produktifitas pekerja dan kepuasan pelanggan tidak dilakukan oleh unit usaha.
 - 4) Aktivitas pemasaran atau penjualan yang dilakukan unit usaha dengan hanya mengandalkan strategi *display* dan pemberian hadiah dirasa tidak efektif, karena terdapat banyak alat-alat promosi dan metode penjualan yang lebih efektif untuk menerapkan strategi dan dapat mendorong profitabilitas unit usaha.
2. Sistem manajemen strategik dengan model Balanced Scorecard terdiri dari empat perspektif, yaitu:
- 1) Perspektif Keuangan
 - Tujuan: Profitabilitas dan peningkatan modal usaha.
 - Ukuran kinerja: *Net profit*, *ROI*, *ROE* dan jumlah modal usaha.
 - Inisiatif: Meningkatkan volume penjualan, memperluas target pasar, dan meningkatkan sumber penerimaan lain.
 - 2) Perspektif Pelanggan
 - Tujuan: Penciptaan nilai pelanggan, dan kepuasan pelanggan.
 - Ukuran kinerja: Indeks kepuasan dan profitabilitas pelanggan.
 - Inisiatif: Survey pelanggan, komunikasi visual, dan promosi.
 - 3) Perspektif proses bisnis internal
 - Tujuan: Promosi, relasi pelanggan, dan *selling environment*.

Simpulan dan Saran

- Ukuran kinerja: Anggaran biaya iklan, *customer database*, dan tingkat kemampuan menciptakan pelayanan yang terbaik.
 - Inisiatif: Menciptakan komunikasi langsung dengan pelanggan melalui *personal selling* yang baik.
- 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan
- Tujuan: Komitmen dan keterampilan pegawai serta sistem informasi
 - Ukuran kinerja: Produktifitas pekerja dan penggunaan teknologi informasi
 - Inisiatif: Meningkatkan umpan balik pekerja berupa *reward*, dan mengadakan pelatihan dan pengembangan pekerja.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan tersebut, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak manajemen mini market Kemuning bila menggunakan sistem manajemen strategik berbasis model Balanced Scorecard, yaitu:

1. Manajemen memiliki sarana atau sistem untuk mengkomunikasikan strategi kepada seluruh anggota unit usaha karena strategi diuraikan dalam bentuk agenda aktivitas operasional yang terdiri dari berbagai tujuan dan tolok ukur secara keseluruhan yang saling memiliki keterkaitan.
2. Manajemen dapat mengembangkan standar ukuran kinerja menjadi tolok ukur yang seimbang antara indikator *lag* (ukuran hasil) dan indikator *lead* yang merupakan ukuran pendorong kinerja. Selain itu, aspek

Simpulan dan Saran

penilaian kinerja yang sebelumnya hanya terfokus pada aspek keuangan diperluas menjadi beberapa aspek non-keuangan yaitu pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

3. Manajemen memperoleh umpan balik (*feedback*) dari strategi dikarenakan hubungan sebab-akibat yang terdapat didalam Balanced Scorecard pada simulasi strategi memungkinkan manajemen untuk mengenali permasalahan yang akan atau sedang dihadapi oleh unit usaha sehingga dapat memberikan solusi atau alternatif pemecahan masalah.
4. Manajemen mendapatkan informasi mengenai pengalokasian sumber daya yang efektif melalui tujuan jangka panjang dan inisiatif yang dibentuk kedalam empat perspektif Balanced Scorecard berdasarkan strategi dan visi unit usaha.