

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dari penelitian secara keseluruhan dalam kesimpulan, dan akan diberikan saran bagi perusahaan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, serta saran untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang serupa.

### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan di CV Bagus Agriseta Mandiri adalah sebagai berikut.

1. *Key Performance Indicator* (KPI) di CV Bagus Agriseta Mandiri berdasarkan masing-masing *stakeholder* terdapat 41 buah antara lain 6 KPI pada *stakeholder investor*, 9 KPI pada *stakeholder customer*, 11 KPI pada *stakeholder employee*, 8 KPI pada *stakeholder supplier*, dan 7 KPI pada *stakeholder regulator*.
2. Hasil pembobotan KPI menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk *stakeholder investor* adalah KPI I1 dengan bobot sebesar 0.033, I2 (0.051), I3 (0.019), I4 (0.029), I5 (0.043), dan I6 (0.05). Untuk *stakeholder customer*, KPI C1 dengan bobot sebesar 0.11, C2 (0.047), C3 (0.03), C4 (0.014), C5 (0.028), C7 (0.049), C8 (0.016), C10 (0.096), dan C11 (0.11). Untuk *stakeholder employee*, KPI E1 dengan bobot sebesar 0.028, E2 (0.012), E3 (0.007), E4 (0.003), E5 (0.007), E6 (0.004), E7 (0.012), E8 (0.014), E9 (0.006), E10 (0.004), dan E11 (0.028). Untuk *stakeholder supplier*, KPI S1 dengan bobot sebesar 0.02, S2 (0.006), S3 (0.011), S4 (0.008), S5 (0.013), S6 (0.019), S7 (0.016), dan S8 (0.005). Untuk *stakeholder regulator*, KPI R1 dengan bobot sebesar 0.02, R3 (0.001), R4 (0.003), R5 (0.007), R6 (0.003), R7 (0.007), dan R8 (0.012).
3. Hasil pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *Objective Matrix* (OMAX) dan *Traffic Light System* (TLS), dari 41 KPI yang ada, terdapat 25 KPI yang termasuk dalam kategori hijau, 13 KPI yang termasuk dalam kategori kuning, dan 3 KPI yang termasuk dalam kategori merah. Sedangkan untuk *score total* indeks kinerja CV Bagus Agriseta Mandiri didapatkan nilai sebesar 6.92, nilai tersebut berada dalam kategori kuning yang menandakan bahwa secara keseluruhan kinerja perusahaan belum memenuhi target, dan perusahaan harus berhati-hati dengan adanya berbagai kemungkinan yang akan muncul.

4. Dari indikator-indikator kinerja yang berada dalam kategori merah, untuk KPI C5 (Jumlah keluhan pelanggan) perusahaan sebaiknya fokus untuk memenuhi permintaan untuk produk dodol apel saja dan mengganti produk dengan permintaan sedikit seperti dodol sirsak dan dodol nanas menjadi produksi dodol apel sehingga kapasitas produksi dodol apel menjadi cukup untuk memenuhi permintaan dari pelanggan. Untuk KPI C7 (Waktu penanganan keluhan) perusahaan dapat mengadakan pelatihan untuk karyawan tentang bagaimana harus bersikap saat mereka menerima panggilan berupa keluhan dari pelanggan, sehingga permasalahan yang ada dapat segera teridentifikasi dan keluhan dapat segera ditangani, untuk KPI E6 (Tingkat peningkatan kinerja karyawan) disebabkan oleh menurunnya kinerja karyawan selama tahun 2016, sehingga sebaiknya perusahaan melakukan rotasi pekerja untuk pekerjaan-pekerjaan yang tidak membutuhkan keahlian khusus dan memiliki gaji yang sama besar, dan perusahaan juga bisa menerapkan sistem *reward & punishment* kepada karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya serta untuk menghindari kesalahan-kesalahan agar tidak terulang.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan pada penelitian ini sebaiknya dipertimbangkan atau bahkan dapat diterapkan, agar dapat mengurangi indikator-indikator kinerja yang berada dalam kategori merah dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya mempertimbangkan aspek biaya pada usulan rekomendasi perbaikan.