

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi kinerja PT. Matahari Department Store Tbk menerapkan pendekatan *Balanced Scorecard* untuk periode 2020 hingga 2024, sehingga dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut, dilihat dari perspektif keuangan, *return on assets* (ROA) dan *return on equity* (ROE) sangat baik, yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk mengelola aset dan menghasilkan pengembalian ekuitas yang positif.

Perspektif Pelanggan, hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan, diperoleh tingkat kepuasan pelanggan sebesar 82,60%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, produk, serta pengalaman berbelanja yang diberikan PT Matahari Department Store Tbk telah memenuhi harapan pelanggan sehingga mampu menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi.

Perspektif Proses Bisnis Internal, Pengukuran menggunakan rasio Total Asset Turnover (TATO) menunjukkan bahwa perusahaan semakin efektif dalam memanfaatkan aset untuk menghasilkan penjualan. Efisiensi penggunaan aset tersebut dapat meningkatkan laba perusahaan, sehingga berpotensi memperkuat kinerja keuangan yang selanjutnya dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan nilai perusahaan.

Perspektif karyawan, produksi menunjukkan bahwa organisasi mampu mempertahankan kinerja sumber daya manusia selama periode penelitian ini membantu perusahaan bertahan dan lebih baik di masa mendatang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menguji variabel *Balanced Scorecard* menggunakan indikator yang lebih beragam dan mendalam. Selain itu, perluasan objek penelitian melalui studi komparasi terhadap beberapa perusahaan di industri sejenis sangat dianjurkan guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif mengenai efektivitas *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja.