

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemilik Rumah Makan Tirta Alam dapat mempertahankan faktor internal (*Strength*) seperti, harga terjangkau untuk semua kalangan masyarakat, jenis makanan dan minuman bervariasi, penyajian makanan dan minuman dalam kondisi *fresh*, lokasi penjualan yang strategis, dan lahan parkir yang luas dan memadai. Selain itu, pemilik juga dapat memanfaatkan faktor eksternal (*Opportunities*) seperti, permintaan untuk menjadi mitra usaha, layanan pesan antar makanan *online*, target pasar seperti wisatawan dan warga lokal terus bertumbuh, dan pemanfaatan *online marketing*.

Pada Rumah Makan Tirta Alam selain memiliki kekuatan internal, tetapi juga menghadapi ancaman eksternal. Pemilik bisnis perlu berfokus pada penerapan diversifikasi strategi, yaitu tindakan untuk mengubah situasi bisnis yang tidak menguntungkan menjadi kesempatan untuk pertumbuhan dan pengembangan. Sehingga pemilik bisnis dapat memaksimalkan kekuatan internal dan mengoptimalkan peluang untuk meminimalisir ancaman eksternal. Kemudian, hasil pengukuran kinerja Rumah Makan Tirta Alam dengan menggunakan *Balance Scorecard* masih perlu dilakukan peningkatan kinerjanya. Pada *Key Performance Indicator* (KPI) *Net Profit Margin* dan *Return On Equity* memiliki nilai yang rendah karena hal tersebut adalah dampak dari beberapa kinerja yang mengalami penurunan dan belum mencapai target. Pemilik bisnis perlu memperhatikan dan memperbaiki kinerja yang belum mencapai target seperti, tingkat kepuasan pelanggan, keefisienan SOP pelayanan, kejelasan kedudukan dan wewenang, produktivitas karyawan dan jumlah pelatihan karyawan. Sedangkan, kinerja bisnis yang sudah mencapai target diantaranya, citra dan reputasi, tingkat kualitas pelayanan, jumlah inovasi, 9P, kepuasan karyawan, dan tingkat retensi karyawan.

Usulan perbaikan yang diberikan dari penelitian ini, diantaranya terkait tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan variasi makanan yang sehat dan bergizi, menyajikan makanan penambahan hiasan seperti kol dan

mentimun, dengan tampilan yang lebih menarik, menjalankan pemasaran melalui sosial media dan menambahkan fasilitas pesan antar makanan melalui *Go-Jek* dan *Go-Food*, serta memberlakukan *E-Money* dengan *QR Code Payment*. Kemudian perbaikan SOP pelayanan dilakukan dengan menambahkan alat penunjang seperti kipas angin untuk proses pembakaran dan mesin kasir untuk proses pembayaran. Selain itu, SOP pelayanan yang belum tercapai dilakukan penjabaran yang lebih detail dan ditampilkan dengan format grafik. Selanjutnya, peneliti memberikan usulan struktur organisasi dan *job description* untuk menggambarkan tugas dan wewenang setiap karyawannya. Kemudian pemberian *reward* kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan dan melaksanakan pelatihan kepada karyawan setiap sebulan sekali untuk membantu meningkatkan produktivitas karyawan dan meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan.

5.2 Saran

Peneliti menyarankan agar pemilik bisnis dapat mempertimbangkan usulan strategi yang diajukan dan dapat lebih berfokus pada pertumbuhan bisnis dengan cara memperluas pangsa pasar dan membangun kemitraan yang solid dalam membangun jaringan bisnis, sehingga dapat meningkatkan pendapatan bisnis. Selain itu, saran untuk penelitian selanjutnya adalah menambahkan indikator dari setiap perspektif *Balanced Scorecard*.