

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian penerapan dan peran *Balanced Scorecard* yang dilakukan terhadap karyawan dan pelanggan Gramedia Kediri, menunjukkan peningkatan kinerja manajemen Gramedia Kediri yang positif. Kesimpulan dari masing-masing perspektif *Balanced Scorecard* adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan Gramedia Kediri berhasil mencapai target finansial sesuai indikator yang ditentukan, seperti pertumbuhan penjualan dan pencapaian target revenue bulanan. Hasil skor dalam penelitian menunjukkan 80,63% dan berkategori baik.
2. Perspektif Pelanggan, kepuasan pelanggan berada pada tingkat yang tinggi, yang tercermin dari hasil survei dan akumulasi keanggotaan pelanggan. Pelanggan memberikan tanggapan positif terhadap layanan, kenyamanan berbelanja, serta variasi produk. Indikator dalam perspektif ini mencapai skor 82,27% dan masuk dalam kategori baik.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal, seperti akurasi stok dan kesesuaian produk dengan penempatan rak menunjukkan pencapaian yang mendekati target, meskipun masih terdapat ruang perbaikan dalam kontribusi *OmniChannel* dan akurasi nomor rak. Secara umum, kategori skor tetap berada dalam tingkat baik dengan persentase 80,69%
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran karyawan Gramedia Kediri menunjukkan tingkat produktivitas yang baik. Pelatihan dan evaluasi rutin serta ketersediaan fasilitas *e-learning* mendukung peningkatan kompetensi. Indikator ini juga memperoleh skor yang termasuk dalam kategori baik dengan

persentase 77%.

5. Kinerja Manajemen, berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian, kinerja manajemen Gramedia Kediri dikategorikan baik dengan persentase rata-rata 82%. Karyawan menunjukkan kinerja yang optimal, dengan tingkat kemandirian yang tinggi serta hasil kerja yang memenuhi target perusahaan.

B. Saran

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada ruang lingkup perspektif *Balanced Scorecard* dan metode. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke unit bisnis Gramedia lainnya, atau ke industri retail berbeda agar hasilnya dapat dibandingkan. Selain itu, penggunaan metode kualitatif atau *mixed methods* juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap implementasi *Balanced Scorecard* di lapangan.