

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang disampaikan mengenai “ Analisis Pengaruh Balanced Scorecard Terhadap Kinerja UMKM (studi Empiris UMKM di Kecamatan Oebobo)” maka mendapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perspektif keuangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di kecamatan oebobo. Hal tersebut mengindikasikan bahwa UMKM sudah menerapkan indikator dari perspektif keuangan.
- b. Perspektif pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di kecamatan oebobo. Hal tersebut menunjukkan bahwa UMKM sudah menerapkan indikator dari perspektif pelanggan.
- c. Perspektif proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di kecamatan oebobo. Hal tersebut menunjukkan bahwa UMKM sudah menerapkan indikator dari perspektif proses bisnis internal.
- d. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran belum efektif terhadap kinerja UMKM di kecamatan oebobo.

1.2 IMPLIKASI TEORITIS

Implikasi teoritis sebagai berikut:

a. Perspektif Keuangan

Penelitian ini mendukung teori *Balanced Scorecard* yang menekankan pentingnya perspektif keuangan dalam menentukan kinerja UMKM. Pengelolaan keuangan yang baik memungkinkan UMKM untuk mengalokasikan sumber daya secara optimal dan membuat keputusan investasi yang bijaksana. Temuan ini sejalan dengan Suhaya (2019) dan Alimudin (2019), yang menunjukkan bahwa fokus pada kesehatan keuangan adalah kunci untuk mencapai kesuksesan jangka panjang. Perspektif keuangan yang kuat memastikan stabilitas dan keberlanjutan usaha, yang merupakan fondasi penting dalam model *Balanced Scorecard*.

b. Perspektif Pelanggan

Hasil penelitian ini memperkuat teori *Balanced Scorecard* yang menyatakan bahwa kepuasan dan orientasi pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM. Dengan memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik, UMKM dapat meningkatkan retensi dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini konsisten dengan Suhaya (2019) dan Alimudin (2019), yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berdampak positif terhadap kinerja. Fokus pada pelanggan membantu UMKM menciptakan nilai lebih, yang

sesuai dengan tujuan *Balanced Scorecard* untuk meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Penelitian ini mendukung teori *Balanced Scorecard* yang menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas proses bisnis internal untuk kinerja UMKM. Optimalisasi proses bisnis memungkinkan UMKM mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas. Hal ini sejalan dengan Suhaya (2019) dan Alimudin (2019), yang menyatakan bahwa optimasi proses internal berhubungan erat dengan keberhasilan perusahaan. Perspektif ini membantu UMKM meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan, yang merupakan salah satu tujuan utama dalam model *Balanced Scorecard*.

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Penelitian ini menemukan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Kupang. Temuan ini bertentangan dengan beberapa penelitian sebelumnya seperti Alimudin (2019), namun sejalan dengan Saryanti & Tiningrum (2020). Ini menunjukkan bahwa dalam konteks UMKM di Kecamatan Oebobo, faktor lain mungkin lebih dominan. Meskipun perspektif ini penting untuk adaptasi dan inovasi jangka panjang, penelitian ini mengindikasikan bahwa fokus pada keuangan, pelanggan, dan proses internal mungkin lebih relevan dalam konteks

lokal. Hal ini menggarisbawahi pentingnya penyesuaian strategi *Balanced Scorecard* dengan karakteristik dan kebutuhan spesifik UMKM di berbagai wilayah. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat argumen bahwa semua perspektif dalam *Balanced Scorecard* harus dipertimbangkan, tetapi penekanan pada masing-masing perspektif mungkin perlu disesuaikan dengan konteks spesifik untuk mencapai kinerja yang optimal.

5.2 IMPLIKASI TERAPAN

Implikasi terapan yang dapat diberikan pada UMKM di Kecamatan Oebobo sebagai berikut:

1. Bagi Pihak UMKM

UMKM perlu meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan mereka dengan mengikuti pelatihan keuangan yang berkualitas. Implementasi sistem akuntansi sederhana yang dapat membantu UMKM dalam mencatat dan memantau arus kas, pendapatan, dan pengeluaran secara efektif sangat penting untuk keberlanjutan bisnis. Selain itu, UMKM dapat mengadopsi strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, seperti survei kepuasan pelanggan dan program loyalitas, dapat membantu UMKM meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menyediakan layanan purna jual yang baik juga merupakan langkah penting untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan. UMKM pun perlu melakukan evaluasi rutin terhadap proses bisnis

internal untuk mengidentifikasi dan menghilangkan ineffisiensi akan membantu UMKM meningkatkan produktivitas. Selain itu, penerapan teknologi informasi untuk mengotomatisasi proses yang repetitif dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional. Meskipun perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam penelitian ini, UMKM tetap harus menyediakan program pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan adaptabilitas mereka terhadap perubahan pasar.

2. Bagi Pemerintah

Pemerintah dapat menyediakan program pelatihan dan pendampingan bagi UMKM untuk meningkatkan kemampuan manajemen keuangan dan bisnis. Selain itu, pemerintah juga dapat menyediakan akses ke mentor bisnis yang berpengalaman untuk membantu UMKM mengembangkan strategi bisnis yang efektif. Selanjutnya, pemerintah dapat memberikan dukungan finansial melalui pinjaman dengan bunga rendah atau hibah untuk membantu UMKM dalam mengelola modal kerja dan melakukan ekspansi bisnis. Selain itu, dapat menciptakan kebijakan yang mendukung perkembangan UMKM, seperti pengurangan birokrasi dan penyederhanaan proses perizinan, dapat membantu UMKM berkembang lebih cepat.

Pemerintah juga perlu menerapkan regulasi yang melindungi UMKM dari persaingan yang tidak sehat dan membantu mereka beradaptasi dengan perubahan pasar.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya:

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami mengapa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Kupang. Selain itu, melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar. Selanjutnya dapat mengembangkan model teoritis yang lebih lengkap dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kinerja UMKM, seperti teknologi informasi, inovasi produk, dan kebijakan pemerintah, sangat penting untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam. Menguji hubungan antara berbagai perspektif dalam *Balanced Scorecard* dan kinerja UMKM dalam konteks yang berbeda juga diperlukan.