

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan metode balanced scorecard pada PT Unilever Indonesia Tbk pada tahun 2020-2024. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kinerja PT Unilever Indonesia Tbk dari tahun 2020-2024 dilihat dari perspektif keuangan menunjukkan hasil cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari skor yang diperoleh mengalami peningkatan yang dikarenakan laba bersih perusahaan terus mengalami kenaikan. Setelah tahun 2022, perusahaan mampu meningkatkan laba bersihnya, yang mencerminkan adanya perbaikan dalam pengelolaan keuangan dan efektivitas strategi perusahaan dalam menjaga profitabilitas
- b. Berdasarkan perspektif pelanggan, perusahaan berhasil mempertahankan tingkat penerimaan kas dari pelanggan yang terus meningkat selama periode penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap produk-produk PT Unilever Indonesia Tbk tetap tinggi. Keberhasilan ini menandakan efektivitas strategi perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan di tengah persaingan industri FMCG yang ketat

- c. Kinerja PT Unilever Indonesia Tbk pada tahun 2020-2024 dari perspektif proses bisnis internal termasuk dalam kriteria cukup baik. Karena laba perusahaan mengalami kenaikan tiap periode perusahaan mampu meningkatkan laba usaha sebagai indikator efisiensi operasional. Meskipun terdapat tantangan pada beberapa periode, PT Unilever Indonesia Tbk tetap mampu menjaga dan meningkatkan efisiensi proses bisnis internal, yang menjadi evaluasi penting dalam mendukung kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan
- d. Kinerja PT Unilever Indonesia Tbk pada tahun 2020-2024 menunjukkan adanya efektivitas dalam pengelolaan sumber daya manusia dan komitmen perusahaan terhadap pengembangan karyawan. Perusahaan mampu menjaga kinerja dan inovasi melalui peningkatan kualitas SDM, yang berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis jangka panjang, karena produktivitas karyawan terus meningkat, hal tersebut disebabkan oleh turunnya jumlah karyawan pada tahun 2020-2021 namun untuk laba bersih tetap meningkat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Indikator pengukuran yang digunakan masih terbatas dan disesuaikan dengan adanya informasi yang terdapat pada laporan keuangan yang sudah diaudit PT Unilever Indonesia Tbk.

- b. Penelitian ini hanya mencakup satu perusahaan pada subsektor barang konsumsi yang ada pada Bursa Efek Indonesia (BEI).

5.3 Saran

Saran atau rekomendasi yang diharapkan dapat membantu perusahaan atau peneliti selanjutnya yang lebih baik. Adapun masukan tersebut yaitu:

- a. Menambah indikator lain pada tiap perspektif seperti pada perspektif keuangan menggunakan rasio profitabilitas, solvabilitas, serta aktivitas, pada perspektif pelanggan dapat menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan, pada perspektif proses bisnis internal dengan menilai produksi, dan pada pembelajaran dan pertumbuhan dapat menambah dengan retensi karyawan agar hasil penelitian lebih maksimal.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menambah pada perusahaan lain pada subsektor manufaktur sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai dasar generalisasi dan perbandingan kinerja antar perusahaan dengan subsektor yang sama.