

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja pada PDAM Kota Blitar menggunakan data tahun 2006-2010, serta metode yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, kuesioner, serta study pustaka. Dari bab sebelumnya, penulis mengambil kesimpulan bahwa dilihat dari perspektif finansial kinerja dari PDAM Kota Blitar terbilang cukup, dari rasio leverage, rasio likuiditas, rasio aktivitas maupun rasio profitabilitas. Dari hasil perhitungan keuangan tersebut yang utama harus ditanggulangi adalah meningkatkan pembayaran hutang jangka pendek.

Untuk perspektif pelanggan, tingkat kecepatan pelayanan dikatakan cukup cepat, hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan berimbas pada retensi pelanggan.

Dilihat dari perspektif proses bisnis internal, untuk ukuran inovasi, proses operasi dan layanan purna jual dikatakan baik. Inovasi yang dilakukan PDAM yaitu dengan meminimalkan pengaduan-pengaduan dari pelanggan. Untuk masalah administrasi dan sistem sudah berbasis komputerisasi sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien. Pemerolehan pelanggan terbilang baik namun profitabilitas pelanggan atau keuntungan yang berhasil dicapai perusahaan dari pendapatan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan sedikit.

Untuk produktivitas karyawan, tingkat *output* yang dihasilkan oleh karyawan sangat baik. Kemampuan karyawan untuk meningkatkan kinerja dan mempertahankan karyawan potensial yang dimiliki untuk tetap loyal terhadap perusahaan dikatakan baik. Tingkat kepuasan karyawan juga terbilang cukup memuaskan.

## B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Untuk keuangan, perusahaan hendaknya menambah kas dengan menurunkan nilai aktiva jenis lainnya seperti piutang, surat-surat berharga dan sebagainya, mengutamakan penyelesaian utang jangka pendek dan bila mau berhutang lagi sebaiknya memilih jangka panjang dengan angsuran ringan, dan jika memungkinkan hutang-hutang jangka pendek tersebut dikonversi menjadi hutang jangka panjang. Selain itu hutang jangka pendek juga bisa dialihkan ke pihak lain dengan menerbitkan wesel bayar dan dijual ke pihak lain sehingga nilai hutang jangka pendek dapat lebih ditekan.
- b. Dalam perspektif pelanggan, penanganan pelanggan yang cepat dan tepat akan membuat pelanggan menjadi loyal dan mempermudah untuk memperoleh pelanggan baru.

- c. Proses bisnis internal, kinerja perusahaan dalam hal pelayanan sebaiknya ditingkatkan lagi sehingga penjualan semakin meningkat.
  - d. Untuk mengoptimalkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pihak manajemen juga harus memperhatikan survei kepuasan karyawan karena hal ini adalah faktor penting yang berpengaruh pada kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya
2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengembangkan dalam penerapan analisis *Balanced Scorecard* dalam segala jenis atau bentuk perusahaan terutama perusahaan kecil.