

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dari *balance scorecard* pada PDAM Tirta Bumi Sentosa Kebumen nilai *rating* kinerja yang didapatkan adalah sebesar 0,5 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Pada perspektif keuangan dengan parameter *current ratio* 11%, *net profit margin* 9% , *return on investment* 4.85%, *return on equity* 5%, *asset turn over* 54%, *total asset turn over* 152% dan produktivitas *asset* 53%, masing masing memiliki nilai 1 dengan total 7, yang memiliki arti baik. Pada perspektif pelanggan dengan parameter kepuasan pelanggan 73% memiliki nilai 1, tingkat perolehan pelanggan 6% memiliki nilai 1, retensi pelanggan 94% memiliki nilai -1 dan profitabilitas pelanggan Rp. 838.618,- memiliki nilai -1, dengan total nilai 0 yang artinya cukup baik. Pada perspektif proses bisnis internal dengan parameter efisiensi produksi 149% memiliki nilai 1, dan tingkat kehilangan air 29% memiliki nilai -1, dengan total nilai 0 yang artinya cukup baik. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan parameter kepuasan karyawan 75% memiliki nilai 1, retensi karyawan 48% memiliki nilai -1, dan produktivitas karyawan Rp.22.632.979,- memiliki nilai 1, dengan total nilai 1 yang artinya baik.
2. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pada PDAM Tirta Bumi Sentosa yaitu dengan menekan biaya pengeluaran, menentukan ahli perancangan pengembangan organisasi perusahaan, meningkatkan nilai *revenue* perusahaan agar jumlah pelanggan meningkat, membuka bisnis internal baru untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan pendapatan perusahaan, menaikkan jumlah debit penjualan.

6.2 Saran

Saran yang penulis berikan kepada PDAM Tirta Bumi Sentosa adalah :

1. Perusahaan hendaknya memberi perhatian khusus pada aspek non keuangan.
2. Pada perspektif pelanggan dengan parameter retensi pelanggan, yaitu perusahaan harus memperhatikan pelanggan yang pasif agar selalu membayar tepat waktu dan tidak adanya lagi pemutusan yang dilakukan oleh perusahaan karena pelanggan menunggak dalam pembayaran. Untuk profitabilitas pelanggan, perusahaan harus menarik pelanggan sebanyak banyaknya agar dapat meningkatkan laba perusahaan.
3. Pada perspektif proses bisnis internal pada parameter tingkat kehilangan air, perusahaan harus memperhatikan masalah kebocoran pipa air dengan cara mengganti jaringan perpipaan yang sudah keropos termakan usia sehingga dapat menekan tingkat kehilangan air.
4. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada parameter retensi karyawan, hal ini terjadi karena ada karyawan yang keluar dengan faktor pribadi. Perusahaan harus segera membuka lowongan pekerjaan guna mengganti karyawan yang keluar, karena akan mempengaruhi produktifitas karyawan. Parameter tersebut harus bisa ditingkatkan agar kinerja perusahaan dapat nilai 1 yang berarti baik.
5. *Balance Scorecard* sebaiknya tidak hanya digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja saja, tetapi juga digunakan sebagai alat untuk pengambilan keputusan di masa depan.