

BAB 5

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pengolahan data yang diperoleh dari PDAM Kabupaten Pamekasan dan dari hasil pembahasan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. KPI dalam perspektif keuangan berdasarkan likuiditas dan profitabilitas, menunjukkan meningkatnya persentasi dari indikator likuiditas perusahaan berusaha untuk memenuhi kewajiban yang masih tinggi agar dapat menggunakan dana yang ada lebih efisien. Sedangkan pada indikator profitabilitas, KPI perlu dilakukan perbaikan, karena penurunan dari persentase ROA, ROE, dan *current ratio* yang terjadi setiap tahunnya.
2. KPI dalam perspektif pelanggan adalah indeks kepuasan pelanggan dan tingkat penyelesaian keluhan pelanggan. Tingkat keluhan pelanggan mengalami penurunan setiap tahunnya. Berarti perusahaan berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan respon yang cepat dalam mengerjakan gangguan yang dilaporkan pelanggan ke perusahaan. Jumlah keluhan pelanggan yang terselesaikan semakin meningkat dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan perusahaan.

3. KPI dalam perspektif proses bisnis internal adalah jumlah kehilangan air. Penurunan jumlah kehilangan air selama periode tertentu menunjukkan bahwa perusahaan berusaha untuk terus meningkatkan pengembangan teknik perusahaan. Namun demikian, KPI perspektif proses bisnis internal ini memerlukan perbaikan agar kedepannya perusahaan mampu membenahi masalah teknik yang sering terjadi, sehingga penggunaan air dapat digunakan dengan efisien.
4. KPI dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu tingkat pelatihan karyawan. Jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan setiap tahunnya meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh karyawan PDAM Kabupaten Pamekasan semakin bertambah. Perusahaan akan mampu dan siap menghadapi berbagai permasalahan seperti keluhan konsumen dan dapat melakukan pembenahan teknis seperti pada pipa sambungan perusahaan dengan maksimal.

5.2. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah tidak dapat mengetahui tingkat produktivitas karyawan. Hal ini dikarenakan keterbatasan informasi mengenai absensi karyawan. Pencatatan absensi karyawan yang masih dilakukan secara manual membuat perusahaan kesulitan untuk memberikan informasi karena banyaknya arsip yang terselip ataupun hilang. Oleh karena itu, penelitian

selanjutnya dapat melakukan analisis yang lebih akurat dengan indikator-indikator yang relevan untuk mendapatkan hasil analisis yang lebih memuaskan.

5.3. Saran

Berdasarkan simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada PDAM Kabupaten Pamekasan, yaitu dalam menentukan indikator-indikator KPI dalam BSC dibutuhkan informasi yang lengkap dan lebih terinci. Informasi yang lengkap dan relevan terkait dengan empat perspektif BSC dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk melihat apakah strategi perusahaan telah berhasil mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Christina, N. P.Y., dan I.P. Sudana, 2013, Penilaian Kinerja pada PT. Adhi Karya dengan Pendekatan Balanced Scorecard, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5, No. 3, Desember: 516-529.
- Febrina, M., 2012, Perancangan Balanced Scorecard Sebagai Slat Ukur Untuk Review Strategi Perusahaan (Studi Kasus Pada PT “SBP” di Surabaya), Vol. 1, No.1, Januari.
- Gaspersz, V., *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries: Strategi Dramatik Reduksi Cacat/Kesalahan, Biaya, Inventori, dan Lead Time dalam Waktu Kurang dari 6 Bulan* Terjemahan oleh Fitri Yuniar, 2007, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gultom, D. R., 2006, Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard Studi kasus pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan, skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Hutabarat, J., dan M. Huseini, 2006, PFI: Manajemen Strategik Kontemporer, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Imelda, R.H.N., 2004, Implementasi Balanced Scorecard pada Organisasi Publik, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2, Nopember: 106-122.
- Kaplan, R. S., dan D.P. Norton, 1996, *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi* Terjemahan oleh Peter R. Yosi, 2000, Jakarta: Erlangga.
- Luis, S., dan P.A. Biromo, 2009, *Balanced Scorecard to Functional Score*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Mulyadi, 2001, *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Murniati dan N. Usman, 2009, *Implementasi Manajemen Strategik dalam Pemberdayaan Sekolah Menengah Kejuruan*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Nurshanti dan A. Nira, 2009, *Evaluasi Penerapan Prosedur Pencatatan Transaksi Keuangan Paroki Mlati Tahun 2007*.
- Pearce, J. A., dan R.B. Robinson, 2007, *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, ed. 10, Terjemahan oleh Yanivi Bachtiar dan Christine, 2008, Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F., 2011, *SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2006, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2013, *SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setiyaningsih dan Suwitri, 2012, *Evaluasi Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang*.
- Tahaka, Y. C., 2013, *Penerapan Balanced Scorecard sebagai Alat Ukur Kinerja pada PT. Bank Sulut*, Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 4, Desember: 402-413.