

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh *Balanced Scorecard* Terhadap Kinerja, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

#### 5.1 Kesimpulan

1. *Balanced Scorecard* pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten berdasarkan tanggapan responden menunjukkan bahwa *Balanced Scorecard* telah memadai. Hal ini tercermin dari perspektif keuangan seperti ukuran dan target perusahaan dievaluasi secara berkala untuk menilai keberhasilan pencapaian target, Aspek keuangan bukan satu-satunya ukuran untuk menilai kinerja perusahaan, Anggaran perusahaan yang diatur dengan ketat membantu perusahaan mencapai target keuangan yang telah ditetapkan, Pada perspektif pelanggan seperti adanya hubungan baik dengan pelanggan bermanfaat dalam menciptakan unsur kepercayaan pelanggan, tingkat kualitas layanan mempengaruhi tingkat harga/tarif suatu produk/jasa, Citra dan reputasi perusahaan diperlukan dalam upaya untuk menarik pelanggan, Penyelesaian masalah pelanggan harus mendapat perhatian penuh dari karyawan. Pada perspektif Proses Bisnis Internal seperti Adanya informasi produk/jasa yang berhasil dikembangkan yang dapat dibandingkan dengan rencana perusahaan, Adanya system dan prosedur yang jelas sangat membantu karyawan dalam

pelaksanaan tugasnya dengan baik, Kegiatan efisiensi bisnis tidak hanya terpusat pada biaya (*cost*) tetapi juga sebagai proses pembelajaran bagi karyawan. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan seperti perlu adanya pengukuran kepuasan karyawan untuk mengetahui kebutuhan dan tingkat pelayanan yang telah diberikan perusahaan, Adanya pekerja yang kompeten cenderung bekerja secara produktif, Keikutsertaan dalam pengambilan keputusan menunjukkan bahwa perusahaan memberikan kepercayaan penuh terhadap tugas yang diberikan.

2. Kinerja pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten berdasarkan tanggapan responden menunjukkan bahwa Kinerja berada dalam kategori baik. Hal ini tercermin dari kinerja keuangan seperti adanya pengukuran kinerja keuangan disertai tindakan inisiatif untuk mencapai tujuan perspektif keuangan, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan, meningkatkan pertumbuhan keuntungan perusahaan dan meningkatkan pengaturan keuangan yang baik. Pada kinerja pelanggan seperti adanya pengukuran kinerja pelanggan disertai tindakan inisiatif untuk mencapai tujuan perspektif pelanggan, diharapkan dapat penurunan tingkat keluhan pelanggan. Pada kinerja proses bisnis seperti adanya pengukuran kinerja proses bisnis disertai tindakan inisiatif untuk mencapai tujuan perspektif proses bisnis, diharapkan dapat meningkatkan memperbaiki response time kepada pelanggan.
3. Berdasarkan pengujian regresi linear sederhana diperoleh persamaan  $Y = 1,756 + 0.559X$ . Korelasi antara *Balanced Scorecard* dengan kinerja dapat

dikatakan kuat. Berdasarkan koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Balanced Scorecard* terhadap kinerja pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran yang kirannya dapat bermanfaat bagi

### A. Perusahaan.

1. Pada perspektif keuangan, perlunya efisiensi biaya karena pertumbuhan pendapatan yang optimal dapat dihasilkan melalui kegiatan mengontrol biaya usaha perusahaan.

Penggunaan asset perusahaan lebih ditingkatkan karena tingkat pengembalian yang optimal dapat dicapai melalui pengelolaan keuangan dengan baik. Dalam perspektif proses bisnis internal sebaiknya inovasi penting dilakukan untuk menghasilkan produk yang memberi nilai tambah bagi pelanggan.

2. Pelaksanaan tugas belum sepenuhnya menjamin standar kerja yang berpegang pada prinsip kehati-hatian, sebaiknya perusahaan menetapkan standar kerja lebih meningkat lagi, karena hal ini akan memudahkan ke arah pengembangan dan kinerja baik perusahaan maupun karyawan.

B. Peneliti selanjutnya

Kepada peneliti berikutnya agar melakukan penelitian dengan mencari variabel lain di samping variabel *Balanced Scorecard* agar pihak perusahaan mengetahui variabel lain yang mempengaruhi untuk meningkatkan kinerja.

