

## **BAB V**

### **PENUTUPAN**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian kinerja yang diperoleh PDAM Kota Salatiga menggunakan Balanced Scorecard dengan empat perspektif memperlihatkan bahwa perusahaan telah memiliki kriteria yang cukup baik . pengukuran dengan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menghasilkan pengukuran yang lebih menyeluruh dan terinci. Mengukur kinerja PDAM Kota Salatiga dengan menggunakan Balanced scorecard empat perspektif menghasilkan total pengukuran kinerja yang memuaskan dan dapat memberikan informasi dari setiap perspektif yang diteliti.

1. Pengukuran kinerja dengan *Balance Scorecard* memadukan empat perspektif bisnis, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan sehingga menghasilkan pengukuran yang lebih menyeluruh dan terinci. Mengukur kinerja PDAM Kota Salatiga dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* menghasilkan total pengukuran kinerja yang memuaskan.
2. Hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan terhadap tingkat pemerolehan pelanggan, tingkat retensi pelanggan, tingkat profitabilitas pelanggan, serta tingkat kepuasan pelanggan, menunjukkan tingkat kinerja yang baik.

3. Hasil pengukuran Perspektif Internal Bisnis, yaitu inovasi perusahaan dan layanan purna jual, secara keseluruhan kinerja perusahaan menunjukkan hasil yang baik.
4. Hasil pengukuran perpektif pembelajaran dan pertumbuhan, yang diperoleh dengan menyebar koesioner menunjukan kepuasan karyawan yang baik.

#### **B. Saran**

1. Mendorong manajemen dalam hal peningkatan kinerja perusahaan agar peningkatan laba bisa terlihat secara signifikan.
2. Pihak manajemen harus lebih meningkatkan kinerja keuangan dengan menekan biaya-biaya operasi dan meningkatkan system pengendalian intern demi berlangsungnya hidup perusahaan.
3. Karyawan hendaknya meningkatkan kinerjanya dalam pelayananpada pelanggan guna meningkatkan kualitas sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan baru yang akan menguntungkan perusahaan.