

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengukuran kinerja *Balance Scorecard* pada Perspektif Keuangan Perumda Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh pada tahun 2019-2022 yang diukur dengan Tingkat Pertumbuhan pendapatan, *Profit Margin*, ROA, ROE, DER, Rasio kas, Rasio Lancar, Efektivitas Penagihan, dan Perputaran Aset Tetap tahun 2019-2022 menunjukkan kinerja keuangan kurang baik.
2. Pengukuran kinerja *Balance Scorecard* pada Perspektif Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh pada tahun 2019 sampai 2022 yang diukur dengan kepuasan pelanggan, Akuisisi pelanggan, dan Profitabilitas pelanggan tahun 2019-2022 yang menunjukkan kinerja pada perspektif pelanggan kurang baik.
3. Pengukuran kinerja *Balance Scorecard* pada Perspektif Proses Bisnis Internal Perumda Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh pada tahun 2019-2022 yang diukur dengan efisiensi produksi, tingkat kehilangan air, jam operasi layanan, tekanan air sambungan pelanggan, dan penggantian meter air tahun 2019-2022 yang menunjukkan kinerja bisnis proses internal baik.
4. Pengukuran kinerja *Balance Scorecard* pada Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan Perumda Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh pada tahun 2019-2022 yang diukur dengan Rasio biaya diklat, Produktivitas karyawan, dan Kepuasan karyawan menunjukkan kinerja perspektif proses bisnis internal kurang baik.

Secara keseluruhan menunjukkan hasil kinerja *Balance Scorecard* pada Perumda Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh pada tahun 2019-2022 menghasilkan skor -10 yang artinya bahwa kinerja perusahaan berada pada kategori **kurang baik**.

## 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh pada kepuasan pelanggan, perusahaan harus terus berupaya meningkatkan layanannya dengan tetap memperhatikan tarif pembayaran air minum. Selain itu, perusahaan harus menambah jaringan perpipaan, memikirkan alternatif sumber air baku agar dapat menjangkau seluruh penduduk wilayah Kota Sungai Penuh dan membuka lebar system informasi pelanggan sebagai tempat menampung keluhan-keluhan yang terjadi dilapangan agar ditindak lanjuti secara maksimal baik melalui media elektronik atau *website* untuk membangaun komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan. Terkait perspektif proses bisnis internal, perusahaan harus meningkatkan strategi inovatif untuk mengatasi berbagai masalah seperti kehilangan air, dan pergantian meter secara berkala. Terkait perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perusahaan harus mengoptimalkan kinerja karyawan dalam rangka keikutsertaan dalam pelatihan atau pendidikan diklat.
- b. Bagi penliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan metode lain seperti metode *Performance prism*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dan lain sebagainya supaya bisa mengetahui metode mana yang lebih baik.

