

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan penulis mengenai analisis *Balanced Scorecard* sebagai alternatif dalam pengukuran kinerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Persero), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan *Balanced Scorecard* tidak saja menggunakan ukuran keuangan tapi juga meliputi ukuran non keuangan. Pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* menggunakan empat perspektif sebagai tolak ukur antara lain perspektif keuangan (*financial*), perspektif pelanggan (*customer*), perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Secara umum kinerja perusahaan dengan menerapkan *Balanced Scorecard* pada PT PLN (Persero) termasuk kategori baik. Dengan memperhatikan setiap aspek dalam *Balanced Scorecard* PT PLN (Persero) dapat mengetahui kondisi perusahaan secara keseluruhan. Dari dua periode yang diteliti dari perspektif keuangan kinerja PT PLN (Persero) dengan menggunakan *Balanced Scorecard* mengalami peningkatan pada *Current Ratio*, *Quick Ratio*, *Total Debt to Total Equity* sedangkan pada *Gross Profit Margin*, *Return On Investment*, *Cash Ratio*, *Total Debt to Total Assets*, *Total Assets*

*Turn Over* mengalami penurunan. Secara umum kinerja PT PLN (Persero) dengan menggunakan *Balanced Scorecard* mengalami peningkatan.

2. Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa secara umum kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Persero) dalam kategori puas. Beberapa indikator yang diteliti dalam kepuasan kerja yaitu kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, manajemen kerja, kondisi kerja, pengawasan (supervisi) faktor intrinsik dari pekerjaan, komunikasi, aspek sosial, dan Fasilitas.
3. Penilaian pengukuran kinerja melalui *Balance Scorecard* yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Persero) termasuk dalam kategori baik dan puas. Dengan diterapkannya *Balanced Scorecard* sebagai alternatif dalam pengukuran kinerja PT PLN (Persero) dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dengan terpenuhinya kepuasan kerja karyawan maka akan meningkat pula kualitas kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

## 5.2 Saran

Setelah mengamati dan menganalisis hasil penelitian, penulis melihat beberapa hal yang dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dan bagi yang akan melakukan penelitian yang serupa:

1. Pada *Balanced Scorecard* untuk perspektif keuangan perlu ditingkatkan kembali, PT PLN (Persero) harus memiliki aktiva yang lebih besar yaitu salah satunya dengan meningkatkan kas perusahaan dengan cara perolehan

pelanggan baru, pemasangan tambah daya listrik, dan masuknya listrik ke daerah-daerah yang kurang terjangkau. Serta dapat menurunkan kewajiban lancarnya yaitu salah satunya dengan meminimalkan hutang usaha. Selain itu pada perspektif proses bisnis internal, PT PLN (Persero) harus meningkatkan proses inovasi, operasi dan layanan purna jual.

2. Kepuasan kerja PT PLN (Persero) perlu ditingkatkan, dengan cara memberikan kenaikan gaji kepada karyawan. Karena dengan terpenuhinya kepuasan kerja karyawan maka kualitas dan loyalitas kerja karyawan terhadap perusahaanpun akan meningkat sesuai keinginan perusahaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian yang serupa, diharapkan menambahkan variabel untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi.