

## BAB V

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV, dapat diambil kesimpulan mengenai penerapan *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja yang menjembatani strategi dengan implementasi pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pembangkitan Bukittinggi adalah sebagai berikut :

Penerapan *balanced scorecard* di UPK Bukittinggi dengan 4 prespektif belum sesuai dengan teori *balanced scorecard* Kaplan & Norton, dikarenakan ketiadaan penilaian pada prespektif pelanggan. Pada prespektif pelanggan ini UPK Bukittinggi kehilangan kesempatan untuk membentuk strategi dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Pada prespektif pertumbuhan dan pembelajaran mengalami penurunan kinerja dari tahun 2018 ke tahun 2019 dimana terdapat 4 target indikator kinerja utama yang tidak tercapai. Pada prespektif internal bisnis mengalami penurunan dari pencapaian tahun 2018 ke tahun 2019 terdapat 2 target indikator kinerja utama yang tidak tercapai. Pada prespektif pelanggan perlu dilakukan penyusunan indikator kinerja utama dan targetnya. Pada prespektif keuangan penurunan dari tahun 2018 ke tahun 2019 terdapat 1 target yang bermasalah sehingga penilaian kinerja organisasi tahun 2019 menurun dibandingkan dengan 2018 dengan nilai total 2019 adalah 93,55

#### 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil evaluasi penerapan *balanced scorecard* pada PT PLN (Persero) UPK Bukittinggi adalah sebagai berikut :

1. Agar *balanced scorecard* pada PT PLN (Persero) UPK Bukittinggi dilakukan penyesuaian dan perbaikan dengan penambahan indikator kinerja utama pada prespektif pelanggan
2. Agar *balanced scorecard* pada PT PLN (Persero) UPK Bukittinggi dilakukan penyesuaian dengan memperbaiki beberapa sasaran strategi dan indikator kinerja utama yang masih belum optimal pada masing-masing prespektif dengan memperhatikan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari segi ekonomi, politik, dan budaya.
3. Agar peta strategi PT PLN (Persero) UPK Bukittinggi dikomunikasikan secara sistematis dan terorganisir dengan baik kepada seluruh pegawai melalui media komunikasi dalam organisasi seperti Aplikasi Manajemen Surat (AMS), Forum *Knowledge Sharing*, *Tea Morning*, Papan

Pengumuman, dan Majalah *Intern* sehingga manfaat *balanced scorecard* sebagai jembatan antara strategi dan implementasi pada PT PLN (Persero) UPK Bukittinggi bisatercapai dengan baik.

