

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan tentang pengukuran kinerja dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada Hotel Pesonna Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas kinerja Hotel Pesonna Surabaya dari perspektif keuangan telah mencapai hasil yang cukup baik yaitu sebesar 0,56%. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan beberapa rasio seperti current ratio, return on investment, operating income ratio, dan gross profit margin yang setiap tahunnya mengalami peningkatan dalam mencapai target.
2. Kualitas kinerja Hotel Pesonna Surabaya pada perspektif pelanggan mencapai hasil yang cukup baik yaitu sebesar 45,83%. Pencapaian nilai ini membuktikan bahwa kemampuan Hotel Pesonna Surabaya dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggannya sudah cukup baik, sehingga kepercayaan pelanggan terhadap kualitas dari pelayanan dan fasilitas hotel sudah tidak diragukan lagi.
3. Kualitas kinerja Hotel Pesonna Surabaya dari perspektif proses bisnis internal khususnya dalam pelayanan proses check – in dan check – out telah mencapai hasil sebesar 68,75% yang berarti baik. Hotel Pesonna Surabaya sudah dapat memaksimalkan waktu untuk memberikan

layanan yang prima dan cepat kepada pelanggan sehingga pelayanan check – in dan check – out yang diberikan tidak menyita waktu pelanggan terlalu lama. Pelayanan yang diberikan juga telah sesuai dengan SOP yang dibuat oleh pihak hotel.

4. Kualitas kinerja Hotel Pesonna Surabaya pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mencapai hasil yang cukup baik yaitu sebesar 45,33%. Para karyawan Hotel Pesonna Surabaya merasa puas terhadap kebijakan perusahaan yang ada. Dan Hotel Pesonna Surabaya juga mampu mempertahankan karyawannya untuk terus bekerja dalam jangka panjang.
5. Kinerja Hotel Pesonna Surabaya secara keseluruhan berdasarkan empat perspektif dalam *Balanced Scorecard* mencapai hasil sebesar 40,12%. Pencapaian hasil tersebut menunjukkan bahwa Hotel Pesonna Surabaya memiliki kualitas kinerja yang cukup baik dalam mencapai sasaran strategis yang telah ditentukan.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Diharapkan peneliti mampu memahami tentang *Balanced Scorecard* secara lebih luas agar peneliti dapat mengembangkan penelitian ini.

- b. Peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis tentang *Balanced Scorecard* hendaknya melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menambah beberapa ukuran kinerja yang belum dapat terukur dalam penelitian ini.
2. Bagi Hotel Pesonna Surabaya
 - a. Hotel Pesonna Surabaya hendaknya mulai mempertimbangkan aspek kinerja keuangan dan nonkeuangan dengan menerapkan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan agar mampu mewujudkan tujuan strategis yang telah ditetapkan untuk dicapai dengan mengevaluasi kinerja dari setiap perspektif sehingga perusahaan dapat memecahkan setiap permasalahan yang timbul dan meningkatkan pelayanan mejadi lebih baik.
 - b. Hotel Pesonna Surabaya perlu meningkatkan promosi untuk menarik pelanggan dan memperluas pangsa pasar dengan tujuan meningkatkan penjualan yang akhirnya dapat meningkatkan keuntungan perusahaan.
 - c. Hotel Pesonna Surabaya tetap harus menjalin hubungan baik dengan pelanggan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan juga menciptakan suatu inovasi produk agar pelanggan tidak merasa bosan dengan situasi yang ada pada hotel.
 - d. Hotel Pesonna Surabaya juga perlu untuk terus meningkatkan pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan agar kompetensi karyawan meningkat.