BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Penilaian kinerja yang digunakan oleh Hotel Tretes View selama ini masih menggunkan anggaran kerja tahunan. Tetapi walaupun masih menggunakan anggaran, mereka telah menyadari arti pentingnya faktor-faktor non keuangan sehingga dalam menilai keberhasilan untuk masing-masing departemen menggunakan tolok ukur yang tidak hanya berasal dari sisi keuangan saja tapi juga berasal dari sisi non keuangan tetapi faktor-faktor tersebut belum dilaksanakan secara optimal.
2. Berdasarkan visi dan misi yang dimiliki oleh Hotel Tretes View, nampak jelas bahwa perusahaan tidak hanya mengutamakan kepentingan pemilik saja melainkan juga kepentingan seluruh sumber daya manusia yang ada di perusahaan dan juga mengutamakan kepentingan pelanggan dalam rangka mencapai tujuan perusahan.
3. Tujuan yang ditetapkan perusahaan belum secara jelas menggambarkan penerjemahan visi perusahaan tetapi walaupun demikian, antara visi dan tujuan perusahaan sudah saling berhubungan satu sama lainnya.

4. Pada perspektif keuangan, sasaran strategis yang dipakai adalah peningkatan profit, pertumbuhan pendapatan dan efisiensi dan efektivitas biaya. Untuk sasaran peningkatan profit, ukuran yang digunakan adalah Net Profit Margin. Profit yang diperoleh Hotel Tretes View pada tahun 2000 mengalami penurunan dari 43,38% menjadi 41,89%, tetapi pada tahun 2001 terjadi peningkatan profit menjadi 49,17%. Untuk sasaran pertumbuhan pendapatan, terjadi peningkatan pendapatan dari 14,53% pada tahun 2000 menjadi 19,48% pada tahun 2001. Sedangkan untuk penghematan biaya, pada tahun 1999 ke tahun 2000 terjadi penurunan efisiensi biaya dari 1,753 menjadi 1,708. Tetapi pada tahun 2001 terjadi penghematan biaya sebanyak 1,948. Dengan melihat hasil tersebut, maka perspktif keuangan berjalan secara efektif.

5. Sasaran strategis yang ingin dicapai pada perspektif pelanggan adalah meningkatkan pangsa pasar dan meningkatkan kepuasan konsumen yang erat hubungannya dengan kemampuan perusahaan dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Berdasarkan survey, lebih dari 50% konsumen telah puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel dan sebagian besar pengunjung yang datang adalah berasal dari perusahaan. Hal ini diperoleh berdasarkan hasil survey dan data dari tahun-tahun sebelumnya.

6. Hotel Tretes View belum memiliki data yang akurat mengenai pelanggan lama dan pelanggan baru sehingga hal ini menyebabkan kesulitan untuk mengukur kemampuan perusahan dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.
7. Pada perspektif proses bisnis internal, perusahaan menetapkan sasaran strategis yang harus dicapai yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, mengembangkan produk baru dan penanganan keluhan pelanggan secara cepat. Agar sasaran-sasaran tersebut dapat tercapai, Hotel Tretes View berusaha untuk mempersingkat proses yang harus dilalui pelanggan sehingga pelanggan merasa dipermudah dengan sistem yang diterapkan oleh pihak hotel.
8. Perspektif yang terakhir yaitu perspektif pembelajaran dn pertumbuhan, sasaran strategis yang ingin dicapai oleh perusahaan adalah peningkatan produktivitas karyawan, peningkatan kesejahteraan karyawan dan mempermudah akses terhadap informasi. Untuk mengetahui adanya peningkatan kualitas, maka pihak hotel menggunakan ukuran berupa kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang timbul di dalam hotel. Selama ini Hotel Tretes View belum memiliki data yang akurat mengenai berapa jumlah keluhan yang masuk dan berapa yang berhasil ditindaklanjuti sehingga hal tersebut menyulitkan perusahaan untuk mengukur peningkatan produktivitas karyawan.

9. Dengan pendekatan Balance Scorecard, maka kinerja Hotel Tretes View dikategorikan baik sehingga untuk tahun-tahun berikutnya, Balance Scorecard dapat dijadikan alat untuk menilai kinerja perusahaan.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dapat diberikan saran-saran bagi perkembangan selanjutnya.

1. Hendaknya dalam menetapkan tujuan perusahaan, visi organisasi tergambar dengan jelas sehingga dari tujuan tersebut dapat diketahui kondisi yang diharapkan akan diwujudkan perusahaan di masa yang akan datang.
2. Sebaiknya Hotel Tretes View memiliki data mengenai pelanggannya sehingga dapat diketahui jumlah pelanggan lama dan pelanggan baru karena hal tersebut sangat menunjang bagi kegiatan pemasaran perusahaan di masa yang akan datang.
3. Hotel Tretes View hendaknya memiliki data mengenai semua keluhan yang datang dari pelanggan maupun dari karyawan sehingga dari data tersebut dapat diketahui berapa jumlah keluhan yang masuk dan berapa yang berhasil ditindaklanjuti oleh perusahaan. Hal ini berfungsi untuk mengetahui peningkatan produktivitas karyawannya