

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk memperkenalkan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja dan sebagai sistem manajemen strategis yang dapat membantu Hotel Santika memperoleh keuntungan jangka panjangnya. Kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis selama melakukan penelitian ini adalah:

- a. Penerapan pengukuran kinerja yang diterapkan oleh Hotel Santika sudah cukup baik. Walaupun pengukuran pada sisi finansial menjadi fokus utama dari penilaian kinerja, tetapi pihak Hotel Santika telah menerapkan pengukuran pada sisi non finansial, yaitu dengan memberikan kuesioner kepada setiap pengunjung yang menginap di Hotel Santika. Hal ini berarti bahwa Hotel Santika telah mengukur kinerja dari sudut pelanggan.
  
- b. Secara umum, Hotel Santika telah melakukan pengukuran dengan mengakomodir empat perspektif *Balanced Scorecard*. Hanya saja dalam pengukuran tersebut belum terkoordinir dengan baik, masing-masing bagian pengukuran terpisah antara satu dengan yang lainnya. Hal ini yang menyebabkan hasil pengukuran yang didapat kurang dapat menunjukkan hasil yang optimal.
  
- c. Adanya *Balanced Scorecard* diharapkan dapat memberikan keseimbangan dan menyatukan hubungan antara sisi finansial dan non finansial. Selain

itu, dengan menerapkan *Balanced Scorecard* sebagai pengukur kinerja yang baru, maka perusahaan dapat segera mengantisipasi segala kendala yang menyebabkan terjadinya penurunan kinerja perusahaan. *Balanced Scorecard* juga dapat membantu manajer dalam mengambil keputusan strategi yang menyangkut kinerja operasional perusahaan secara tepat dan meningkatkan kinerja di masa depan.

- d. Perancangan pengukuran kinerja melalui pendekatan *Balanced Scorecard* terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:
- Mengidentifikasi strategi yang telah diterapkan oleh Hotel Santika
  - Menentukan sasaran strategis Hotel Santika jika dilihat dari keempat perspektif *Balanced Scorecard*
  - Merancang *Strategy Map* (Peta Strategi)
  - Menentukan ukuran untuk mengukur keberhasilan penerapan sasaran strategis keempat perspektif

## **5.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan penulis adalah:

- a. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berpendapat bahwa *Balanced Scorecard* merupakan sarana tepat yang dapat membantu Hotel Santika mengukur kinerja yang dilihat dari empat perspektif *Balanced Scorecard* serta membantu Hotel Santika untuk mencapai tujuan jangka panjangnya.

- b. Hotel Santika seyogyanya menerapkan *Balanced Scorecard* sebagai pengukur kinerja, agar kinerja perusahaan dapat diukur secara utuh dan seimbang antara pengukuran finansial dan non finansial.
  
- c. Penerapan *Balanced Scorecard* harus didukung dengan komitmen yang menyeluruh dari pimpinan perusahaan agar dapat memberikan hasil yang memuaskan.
  
- d. Untuk peneliti selanjutnya, penulis menyarankan untuk meneliti tentang efisiensi dan evaluasi dari penerapan *Balanced Scorecard* di hotel. Hal ini sangat berguna karena dengan mengetahui efisiensi dari pengukuran melalui metode *Balanced Scorecard*, maka peneliti bisa mengevaluasi dan mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dari metode *Balanced Scorecard*.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian pada Hotel Santika. Penulis berharap agar hasil penelitian yang berjudul “Rancangan Pengukuran Kinerja Melalui Pendekatan *Balanced Scorecard* pada Hotel Santika Bandung” ini dapat memberi manfaat kepada Hotel Santika dan berbagai kalangan yang tertarik akan *Balanced Scorecard*.