

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk memperkenalkan *Balanced Scorecard* (BSC) sebagai sistem pengendalian manajemen yang dapat membantu Hotel Santika untuk memperoleh keuntungan jangka panjang dan mencapai tujuan strategis jangka panjang. Dengan menggunakan BSC, penulis akan merancang model peta strategi kemudian menentukan ukuran untuk masing-masing perspektif dalam BSC dan menentukan inisiatif yang merupakan proyek utama yang memudahkan pelaksanaan segala sesuatu yang ada dalam BSC. Disini penulis tidak menetapkan target untuk setiap ukuran kinerja karena tidak terdapat acuan data yang dapat digunakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari penelitian yang dilakukan penulis dapat mengetahui visi, misi, dan strategi Hotel Santika. Visi dari Hotel Santika adalah menjadi jaringan hotel pilihan utama yang terbesar di Indonesia. Misi dari Hotel Santika adalah menciptakan nilai lebih bagi *stakeholder* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan professional yang ramah dalam mewujudkan sentuhan Indonesia sebagai citra Santika. Sedangkan strategi yang ditetapkan oleh Hotel Santika adalah *sustainable growth* dan *customer intimacy*.

2. Visi, misi dan strategi tersebut dapat diperjelas dengan menggunakan *Balanced Scorecard*. BSC merupakan salah satu sistem manajemen strategik yang dapat memberi rerangka kerja yang komprehensif untuk menerjemahkan visi, misi, dan strategi perusahaan ke dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu, baik ukuran keuangan maupun non keuangan. Untuk itulah penulis memperkenalkan BSC kepada Hotel Santika guna mempertahankan pangsa pasar dan menunjang tercapainya keberhasilan jangka panjang.
3. Dalam membangun *Balanced Scorecard* Hotel Santika, penulis menggunakan enam tahap yaitu (1) mengidentifikasi landasan organisasi, (2) mengembangkan strategi bisnis, (3) menguraikan strategi bisnis kedalam komponen-komponen yang lebih kecil, yang disebut sasaran strategis, (4) membuat peta strategis, (5) mengembangkan ukuran kinerja, (6) mengidentifikasi inisiatif yang diperlukan dalam pengimplementasian strategi.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian pada Hotel Santika, penulis menarik kesimpulan bahwa BSC merupakan sarana yang dapat membantu Hotel Santika mencapai tujuan strategis jangka panjangnya. Beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah:

1. Adanya tindakan-tindakan persiapan yang perlu dilakukan untuk mempersiapkan penerapan *Balanced Scorecard* pada Hotel Santika. Tindakan-tindakan tersebut dapat dilakukan dengan mulai melakukan

analisa SWOT khususnya terhadap kelemahan-kelemahan internal dan ancaman eksternal yang dialami Hotel Santika. Menyiapkan SDM yang professional dengan pelatihan yang rutin sehingga dapat menciptakan proses bisnis yang baik, menciptakan kepuasan pelanggan, dan akhirnya mengalami pertumbuhan pendapatan.

2. Mengadakan *staff* yang dapat membantu *Training Manager* dalam membuat rancangan-rancangan pelatihan yang dapat meningkatkan kapabilitas personal dari seluruh karyawan Hotel Santika.
3. Membangun IT sistem untuk *data base* pelanggan yang dapat menghasilkan informasi pelanggan yang memadai dan menunjang tercapainya kesuksesan Hotel Santika

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian pada Hotel Santika. Penulis berharap agar hasil penelitian yang berjudul Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Mencapai Tujuan Strategis Jangka Panjang dapat memberi manfaat kepada Hotel Santika dan kalangan yang tertarik akan *Balanced Scorecard*.