BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran pada perspektif keuangan yang meliputi:
   - *Room revenue* diperoleh hasil bahwa kinerja Hotel Horison dapat dikatakan baik, karena *room revenue* mengalami peningkatan, begitu juga dengan *occupied room* yang mengalami peningkatan.
   - ROI, *profit margin*, dan *operating ratio* diperoleh hasil bahwa kinerja Hotel Horison baik, karena tidak terjadinya penurunan dari tahun sebelumya.
2. Pengukuran pada perspektif pelanggan, yaitu *revenue from returning guest* dan persentase tujuan kunjungan pelanggan, menunjukkan bahwa Hotel Horison memiliki kinerja yang baik.
3. Pengukuran pada perspektif proses bisnis internal yang meliputi inovasi, diperoleh hasil bahwa kinerja Hotel Horison dikatakan cukup baik, walaupun terdapat kenaikan biaya dari biaya yang telah dianggarkan pada tahun 2010.
4. Pengukuran pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, yaitu *training* bagi karyawan, diperoleh hasil bahwa kinerja Hotel Horison baik karena melalui *training* yang diadakan telah meningkatkan kinerja para karyawan

dan memotivasi karyawan untuk dapat melakukan *job desk* mereka masing-masing dengan tanggung jawab.

5.2 Saran

Saran-saran yang penulis dapat berikan:

1. Perusahaan lebih memperhatikan perspektif proses bisnis internal agar tidak terdapat kenaikan biaya dari biaya yang telah dianggarkan. Dan juga perusahaan lebih memikirkan inovasi baru yang akan diberikan bagi para pelanggan, agar para pelanggan tetap setia terhadap perusahaan.
2. Meningkatkan perspektif keuangan karena jika dilihat dari *room revenue*, perusahaan memiliki kinerja yang baik, misalnya dengan melakukan promosi-promosi untuk meningkatkan pendapatan dalam penjualan kamar hotel. Dan juga lebih memperhatikan perspektif non keuangan agar memiliki kinerja yang lebih baik lagi untuk dapat mempertahankan kesuksesan perusahaan di dunia bisnis.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Masih menggunakan data yang terbatas sehingga untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan data yang lebih lengkap.