

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan analisis diatas, ditinjau dari ke empat perspektif *balance scorecard* maka dapat disimpulkan bahwa perspektif Venia Hotel Batam adalah cukup baik. Hal ini dapat dijelaskan dengan kinerja dari masing - masing perspektif, antara lain:

1. Dari perspektif keuangan menggunakan rasio yaitu rasio Margin Laba Kotor, Margin Laba Operasi, ROA, *Current Asset*, dan TATO. Dilihat dari rasio - rasio tersebut dapat ditarik kesimpulan kinerja perspektif keuangan sudah memenuhi target ini berarti kinerja perspektif keuangan dapat dikatakan baik.
2. Dari perspektif pelanggan dinilai berdasarkan kepuasan pelanggan diketahui bahwa kinerja Venia Hotel Batam dikategorikan baik. tingkat kepuasan pelanggan dimana menunjukkan nilai positif sehingga Venia Hotel Batam mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya.
3. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilihat dari produktivitas karyawan meningkat, perputaran karyawan tinggi dan kepuasan karyawan menunjukkan nilai positif sehingga Venia Hotel Batam mampu memberikan kepuasan pada karyawannya.
4. Perspektif proses bisnis internal dalam hal inovasi belum menunjukkan perubahan baik dari segi fasilitas maupun jasa. Sedangkan pada proses operasi diukur dengan *service cycle efficiency*. Dalam perspektif ini kinerja

Venia Hotel Batam masih perlu ditingkatkan untuk mengurangi adanya aktivitas yang tidak bernilai tambah bagi hotel.

Penilaian kinerja menggunakan metode *balanced scorecard* dapat mengetahui keberhasilan perusahaan tidak hanya segi internal dalam hal ini perspektif keuangan saja, melainkan semua aspek, baik itu aspek keuangan, pelanggan, pembelajaran dan pertumbuhan serta proses bisnis internal.

5.2 SARAN

Setelah memperhatikan kinerja Venia Hotel berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*, penulis ingin merekomendasikan beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen Venia Hotel Batam:

1. Sebaiknya Venia Hotel Batam menerapkan konsep *Balanced Scorecard* sebagai alternatif pengukuran kinerjanya, agar mampu bersaing dalam persaingan bisnis yang kian ketat.
2. Dalam membangun konsep *Balanced Scorecard*, sebaiknya Venia Hotel Batam lebih banyak melibatkan para karyawannya dalam pengambilan keputusan yang akan diambil, karena karyawanlah yang banyak mengetahui masalah-masalah yang terdapat di lapangan.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambah indikator - indikator pernyataan dalam masing - masing variabel yang mampu mengarah kedalam permasalahan yang diteliti sehingga hasilnya akan lebih baik.