

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti dapat menarik kesimpulan terkait dengan pengukuran kinerja pada Sahid Jaya Hotel & *Convention* Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan *Balance Scorecard* Sebagai berikut :

1. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada Sahid Jaya Hotel & *Convention* Yogyakarta tercatat sangat baik, hal ini didasari dengan kepuasan karyawan terhadap perusahaan.
2. Perspektif bisnis internal tercatat pada tahun 2018 dengan nilai baik.
3. Perspektif pelanggan pada Sahid Jaya Hotel & *Convention* Yogyakarta terlihat baik, Tercatat bahwa pelanggan puas terhadap perusahaan. Kepuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa visi manajemen tersampaikan dengan baik ke pelanggan, sehingga tentu hal ini akan berdampak pada perspektif keuangan.
4. Perspektif keuangan Sahid Jaya Hotel & *Convention* Yogyakarta terlihat baik, hal ini disebabkan langkah – langkah yang diambil perusahaan berhasil dijalankan sehingga menghasilkan *Gross Operating Profit* yang meningkat meskipun masih dibawah budget. tingkat produktivitas pada perspektif keuangan tergolong baik, namun kecenderungan terlihat ada salah satu variable yaitu *Operating Income* yang mendapat nilai buruk karena tidak mencapai budget yang ditetapkan..

5.2. Implikasi / Saran

1. Perusahaan perlu mengadakan evaluasi pencapaian keuangan seperti : *Revenue Meeting*, P&L Meeting, yang bertujuan untuk mengontrol pencapaian prestasi perusahaan.
2. Mendorong manajemen dalam hal peningkatan kinerja perusahaan peningkatan laba bisa terlihat secara signifikan jika dibandingkan dengan budget
3. Melakukan kontrak kerja yang tidak hanya menguntungkan pihak hotel saja namun juga pelanggan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga
4. Mendorong karyawan agar lebih kreatif, hal ini bertujuan dalam penciptaan inovasi produk yang baru
5. Pertahankan kenyamanan dalam bekerja, hal ini bertujuan agar karyawan merasa perusahaan merupakan rumah kedua yang memberikan kehidupan bagi karyawan, sehingga produktivitas karyawan juga semakin meningkat

5.3. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah peneliti tidak dapat melakukan wawancara terhadap karyawan yang dikarenakan pada saat penelitian *Occupancy* hotel sedang tinggi. Sehingga pada saat metode penumpulan data metode wawancara tidak dimasukkan, data yang diperoleh oleh penulis merupakan data secara tertulis yang sudah di rangkum menjadi *Financial Statement*, *Financial Statement* ini sudah mewakili kinerja dari masing – masing departemen yang ada di Sahid Jaya Hotel & *Convention* Yogyakarta.