

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian bab sebelumnya, pada bab ini diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 18 *Key Performance Indikator* (KPI) yang dijadikan metrik pengukuran kinerja dengan nilai sebagai berikut:
  - a. Jumlah Profit (KPI 1) dengan skor 9,4
  - b. Rasio Perubahan Pendapatan (KPI 2) dengan skor 9,1
  - c. Rasio Kas (KPI 3) dengan skor 9,4
  - d. Kerjasama Instansi Pemerintah (KPI 4) dengan skor 10
  - e. Kerjasama Instansi Swasta (KPI 5) dengan skor 10
  - f. Jumlah Kamar (KPI 6) dengan skor 7,8
  - g. Tingkat Produktivitas (KPI 7) dengan skor 10
  - h. Inovasi Layanan (KPI 8) dengan skor 8,8
  - i. Tingkat Perbaikan (KPI 9) dengan skor 10
  - j. Penggunaan Fasilitas (KPI 10) dengan skor 10
  - k. Jumlah Keluhan (KPI 11) dengan skor 5,0
  - l. Jumlah Konsumen (KPI 12) dengan skor 8,2
  - m. Insentif (KPI 13) dengan skor 2,5
  - n. Rapat Koordinasi (KPI 14) dengan skor 8,3
  - o. Penjemputan (KPI 15) dengan skor 10
  - p. Kecepatan Informasi (KPI 16) dengan skor 9,7
  - q. Ketersediaan *Database* (KPI 17) dengan skor 7,5
  - r. Konsumen Terlayani (KPI 18) dengan skor 9,1

Berdasarkan kerangka *SMART System* KPI pada Hotel Pesona Enasa Merak yang belum mencapai target adalah KPI 10 dan KPI 13. Sementara KPI lainnya telah

mencapai target dengan skor diatas 7, dengan ini secara keseluruhan 18 KPI yang dijadikan metrik pengukuran kerja 88,8% dari total KPI sudah mencapai target yang ditentukan.

2. Pengambil kebijakan bisa melakukan peningkatan kinerja pada KPI yang skornya dibawah 7 yaitu KPI 10 (jumlah keluhan) dan KPI 13 (insentif). Langkah lainnya yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki fasilitas yang menjadi keluhan pelanggan seperti memperbaiki pendingin udara. Selain itu mengadakan kerjasama dengan instansi pemerintah dan swasta untuk dapat meningkatkan keuntungan yang didapat tidak hanya mengandalkan dari penjualan kamar saja, selain itu dapat juga meningkatkan popularitas hotel itu sendiri.

## **6.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan sebaiknya menurunkan target untuk periode selanjutnya. Seperti menurunkan target insentif agar dapat dengan mudah tercapai.
2. Meningkatkan motivasi para pegawai agar dapat bekerja lebih baik lagi, seperti memberikan kata-kata motivasi setiap pagi hari.
3. Melakukan promosi untuk menarik lebih banyak pelanggan seperti memasang iklan di media elektronik, mengadakan even atau acara di hotel.