

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah hasil pengukuran kinerja *Classie* Hotel dengan metode *Performance Prism*:

1. Dengan metode *Performance Prism*, pengukuran kinerja *Classie* Hotel didapatkan 65 KPI yang meliputi 17 KPI Pelanggan, 20 KPI Karyawan, 6 KPI *Investor*, 6 KPI *Supplier*, 16 KPI Pemerintah dan Masyarakat Sekitar.
2. Dari pengukuran yang dilakukan terdapat 25 KPI yang berada pada warna kuning, 40 KPI yang berada pada warna hijau, dan tidak ada KPI yang berada pada warna merah.
3. Pada KPI Strategi, terdapat 1 KPI yang memiliki pencapaian paling tinggi yaitu KPI 5 (Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan kartu kredit) dan 1 KPI yang memiliki pencapaian paling rendah yaitu KPI 16 (Melakukan pengontrolan terhadap kinerja *supplier*).
4. Pada KPI Proses, terdapat 1 KPI yang memiliki pencapaian paling tinggi yaitu KPI 26 (Kerjasama dengan *Online Travel Agent* untuk mempermudah proses reservasi kamar hotel) dan 1 KPI yang memiliki pencapaian yang paling rendah yaitu KPI 40 (Melakukan perekrutan karyawan secara periodik).
5. Pada KPI Kapabilitas, terdapat 2 KPI yang memiliki pencapaian paling tinggi yaitu KPI 48 (Mengajukan proposal kerjasama dengan beberapa *Online Travel Agent* seperti Traveloka.com, PegiPegi.com, Agoda.com, dll) dan KPI 59 (Adanya *quality control* pada produk yang dipesan) serta terdapat 2 KPI yang memiliki pencapaian paling rendah yaitu KPI 45 (Penambahan fasilitas seperti *Kids Play Zone*, dll) dan KPI 55

(Kerjasama dengan perusahaan asuransi dan tenaga medis untuk karyawan).

6. Dari keseluruhan KPI, diketahui bahwa nilai performansi tertinggi dimiliki oleh KPI 56 (Memperbarui sistem pengumpulan informasi sehingga laporan menjadi seakurat mungkin) dengan nilai 5,336 sedangkan nilai performansi terendah dimiliki oleh KPI 55 (Kerjasama dengan perusahaan asuransi dan tenaga medis untuk karyawan) dengan nilai 0,384.
7. Berdasarkan hasil perhitungan akhir, diketahui bobot terbesar dimiliki oleh KPI Strategi namun berbanding terbalik dengan nilai performansi yang diperolehnya (nilai performansi terendah) sehingga kinerja *Classie* Hotel dalam segi Strategi belum mendekati bobot yang diberikan oleh *stakeholder*.
8. Bobot terbesar kedua dimiliki oleh KPI Proses dengan nilai performansi tertinggi sedangkan bobot terendah dimiliki oleh KPI Kapabilitas dengan nilai performansi tertinggi kedua. Hal ini menandakan bahwa pencapaian kinerja *Classie* Hotel dalam segi Proses dan Kapabilitas melebihi bobot yang diberikan oleh *stakeholder*.

## 5.2 Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang perlu diperhatikan pihak *Classie* Hotel, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kinerja karyawan agar lebih optimal sesuai dengan kepuasan *stakeholder*, diharapkan *Classie* Hotel untuk melakukan hubungan kerjasama dengan perusahaan asuransi atau tenaga medis untuk karyawan – karyawannya.
2. Meningkatkan proses dalam melakukan diskusi mengenai standar mutu produk dan prosedur pembayaran dengan pihak *supplier* agar pencapaian KPI Proses optimal.
3. Sebaiknya pihak *Classie* Hotel melakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum diadakannya pengukuran kinerja karena pengukuran kinerja

tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari seluruh komponen *Classie Hotel*.

4. Melakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Performance Prism* secara berkala sesuai dengan perkembangan lingkungan bisnis.
5. Mengimplementasikan hasil pengukuran kinerja tersebut dan membandingkan perkembangan yang terjadi secara berkala.