

tersebut, Maka jika dilihat dari tabel 4.44 dapat diketahui penyebabnya mengingat bobot terbesar dari *stakeholder* adalah pada *customer*, disarankan bagi pihak hotel meningkatkan strategi untuk peningkatan kinerja dalam persaingan harga, pengembangan fasilitas unggulan dan memperluas fasilitas untuk kemudahan pembayaran.

Dari tabel 4.25 dapat diketahui bahwa frekwensi pemberian paket diskon, penanganan keluhan dengan cepat dan pembayaran dengan kartu kredit harus ditingkatkan mengingat ketiga faktor tersebut adalah penyusun KPI *Process* untuk *customer* yang memiliki bobot tertinggi.

Dari tabel 4.26 juga dapat diketahui bahwa pihak hotel sebaiknya meningkatkan perluasan promosi, adanya meja *complain* dan menjalin kerja sama yang baik dengan bank mengingat ketiga faktor tersebut adalah penyusun KPI *Capability* untuk *customer* yang memiliki bobot tertinggi.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *performance prism*, nilai performansi tertinggi adalah *Process* dengan nilai performansi 9,98 sedangkan nilai terendah adalah *Capability* dengan nilai performansi 7,81. Nilai performansi menunjukkan bahwa terdapat beberapa KPI yang sebaiknya ditingkatkan, diantaranya adalah dari KPI penyusun *strategy* yaitu pemanfaatan biaya operasional ( $C_3$ ) dengan hasil pengukuran melalui kuesioner sebesar 3,00 (dengan skor aktual 6,00) dan menjalankan kerjasama dengan masyarakat ( $F_3$ ) dengan hasil pengukuran melalui kuesioner sebesar 3,00 (dengan skor aktual 6,00) . Untuk KPI penyusun *process* adalah kesepakatan jatuh tempo pembayaran kepada *supplier* ( $J_3$ ) dengan hasil pengukuran melalui kuesioner sebesar 3,00 (dengan skor aktual 6,00) dan melakukan *recruitment* secara berkala kepada masyarakat ( $L_3$ ) dengan hasil pengukuran melalui kuesioner sebesar 2,92 (dengan skor aktual 6,00). Serta untuk KPI penyusun *capability* adalah penyediaan meja *complain* untuk *customer* ( $M_2$ ) dengan hasil pengukuran melalui kuesioner sebesar 2,96 (dengan skor aktual 6,00), menyelenggarakan pelatihan kerja untuk karyawan ( $N_3$ ) dengan hasil pengukuran melalui kuesioner sebesar 2,68 (dengan skor aktual 6,00) dan realisasi biaya operasional perusahaan ( $O_3$ ) dengan hasil pengukuran melalui kuesioner sebesar 3,00 (dengan skor aktual 6,00).

## 5.2 Saran

Hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka ada beberapa saran yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Pihak perusahaan sebaiknya membentuk suatu tim pengukuran kinerja sendiri yang bertugas melakukan pengukuran kinerja dan mengevaluasinya serta mensosialisasikanya kepada seluruh karyawan perusahaan.
2. Melakukan evaluasi terhadap setiap indikator kinerja dengan *performance prism* secara berkala sesuai dengan perkembangan lingkungan bisnis.
3. Mengimplementasikan hasil dari evaluasi tersebut dan membandingkan perubahan tersebut dari waktu ke waktu.
4. Melakukan perbaikan secara terus menerus untuk mendapatkan kinerja yang optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**