

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah menguraikan hasil analisis mengenai kinerja Grand Tembaga Hotel selama periode tahun 2020-2022 dari berbagai aspek, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dari segi keuangan, evaluasi kriteria *Current Ratio* menunjukkan kinerja yang kurang baik bagi Grand Tembaga Hotel. Meskipun demikian, perusahaan ini tetap memiliki kemampuan untuk membayar kewajiban yang segera jatuh tempo dengan baik.
- 2) Berdasarkan evaluasi rasio *Net Profit Margin*, Grand Tembaga Hotel dapat dikategorikan memiliki kinerja yang kurang baik, mengingat rasio tersebut masih sebesar 1%. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara penerimaan pendapatan dan pengeluaran beban.
- 3) Jika dilihat dari perspektif *Return On Asset*, Grand Tembaga Hotel dapat dikategorikan memiliki kinerja yang kurang baik karena angka tersebut masih berada di bawah standar 1%. Penurunan ini disebabkan oleh penurunan laba dalam peredaran usaha, meskipun terdapat penurunan pada total aset karena efek penyusutan.
- 4) Grand Tembaga Hotel dapat dikategorikan memiliki kinerja yang baik dalam *Customer Retention* karena perusahaan terus mengalami peningkatan dalam mempertahankan pelanggan lama setiap tahunnya.

- 5) *Customer acquisition* bahwa rasio ini dapat digolongkan buruk karena pelanggan baru yang dimiliki Grand Tembaga Hotel selama tiga tahun berakhir mengalami penurunan.
- 6) Dari segi kriteria *Number of Complaint*, Grand Tembaga Hotel dapat dikategorikan sebagai sangat baik karena jumlah keluhan pelanggan masih sangat rendah, yaitu kurang dari 1%.
- 7) *Efektiveness Marginal Ratio* (EMR) Grand Tembaga Hotel dapat dikategorikan sebagai sangat baik dengan skor A, karena nilainya melebihi 1.000 kali. Keberhasilan ini dapat diatributkan kepada efektivitas karyawan dalam menjalankan tugas mereka, yang telah mendukung kelancaran proses internal melalui penerapan keahlian yang dimiliki.
- 8) *Employee Training* di Grand Tembaga Hotel dapat dikategorikan sebagai baik, mengingat adanya peningkatan setiap tahun dalam jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan.
- 9) *Employee turnover* di Grand Tembaga Hotel dapat dikategorikan sebagai baik, mengingat adanya penurunan perputaran karyawan pada tahun terakhir.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Grand Tembaga Hotel perlu fokus untuk meningkatkan aset lancar guna menutupi kewajiban dan mendapatkan keuntungan yang lebih besar dari pendapatan jasa serta optimalisasi pemanfaatan aset.
- 2) Grand Tembaga Hotel perlu memberikan perhatian khusus terhadap *Net Profit Margin*, mengingat adanya tren penurunan pendapatan tahunan dan peningkatan biaya operasional pada beberapa tahun tertentu.
- 3) Grand Tembaga Hotel disarankan untuk memperhatikan *Return On Asset*, mengingat terjadi penurunan laba dalam peredaran usaha. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya meningkatkan penghasilan laba dengan optimalisasi penggunaan aset atau kekayaan yang dimiliki.
- 4) Grand Tembaga Hotel disarankan untuk memberikan perhatian lebih pada *Number of Complaint* dengan fokus pada peningkatan pelayanan. Dengan demikian, diharapkan jumlah keluhan pelanggan dapat diminimalkan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya memperkuat loyalitas pelanggan.
- 5) Grand Tembaga Hotel disarankan untuk mengurangi tingkat perputaran karyawan, karena semakin tinggi perputaran karyawan, semakin merugikan perusahaan. Dengan melihat indikator *Employee Turnover* yang terus meningkat, perusahaan perlu berupaya mempertahankan karyawan yang dimilikinya.