

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA HOTEL DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI



**Oleh:
Wildan Saleh
140410227**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA HOTEL DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Wildan Saleh
140410227**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putra Batam maupun diperguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi

Batam, 13 Februari 2019

Wildan Saleh

140410227

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA HOTEL DENGAN
PPENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
Wildan Saleh
140410227**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 13 Februari 2019

**Ganda Sirait, S.Si., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui kinerja perusahaan dalam keempat perspektif Balance Scorecard, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dan perspektif bisnis internal Venia Hotel Batam. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Instrumen dalam penelitian menggunakan teknik skala likert. Teknik analisis data menggunakan aktivitas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Venia Hotel Batam dengan pendekatan Balance Scorecard menghasilkan total pengukuran kinerja yang baik. Perspektif keuangan baik, margin laba kotor sebesar 90.94%, margin laba operasi sebesar 34,15%, ROA sebesar 58,69%. Current Ratio sebesar 485,07%, dan TATO sebesar 171,87%. Perspektif pelanggan baik dengan tingkat kepuasan pelanggan pada tanggapan positif > 60%. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan baik, produktivitas karyawan mengalami kenaikan sebesar Rp 21.170.021,07, perputaran karyawan mengalami peningkatan sebesar 23,50%, pada survey kepuasan karyawan tanggapan positif >70%. Perspektif bisnis internal kurang baik, ada bagian yang harus diperbaiki oleh manajemen yaitu pada bagian proses inovasi karena tidak ada penambahan fasilitas, sedangkan untuk proses check in dan check out nilai prosesnya masih kurang dari 1.

Kata Kunci: *Balance Scorecard*, Venia Hotel Batam, Penelitian deskriptif

ABSTRACT

The purpose of this study to determine the company's performance in the four Balanced Scorecard perspectives, namely financial perspective, customer perspective, learning and growth perspective and internal business perspective, Venia Hotel Batam. This research is descriptive. Data collection methods used in this study was a questionnaire, documentation, and interviews. Instruments in the study using the technique Likert scale. Data were analyzed using activity data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the performance of the Venia Hotel Batam with Balanced Scorecard approachment produces better total performance measurement. Good financial perspective, the gross profit margin amounted to 90,94%, operating profit margin of 34,15%, ROA of 58,69%. Current Ratio of 485,07% and 171.87% of TATO. Good customer perspective, but there was a note on the decreased customer acquisition, customer retention has decreased by 0.38%, customer acquisition decreased by 23.34%, and the level of customer satisfaction on the positive response of >60%. Learning and growth perspective is not good, the productivity of employees increased by Rp 21.170.02,00, employee turnover has increased by 23,50%, on a positive response to employee satisfaction survey >70%. Unfavorable internal business perspective, there are parts that must be corrected by the management is in the process of innovation because nothing increasing with facility, while for the check in and check out process is the point under 1.

Keywords: *Balanced Scorecard, Venia Hotel Batam, Descriptive Research*

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur Penulis Panjatkan Atas Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Teknik Industri Universitas Putra Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putra Batam;
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI. selaku Dekan fakultas teknik dan Komputer Universitas Putra Batam;
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putra Batam;
4. Bapak Ganda Sirait, S.Si., M.SI. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putra Batam;
5. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putra Batam;

6. Dosen dan Staff Universitas Putra Batam;
7. Kedua Orang tua penulis;
8. Manajer Operasional dan seluruh staff pada Venia Hotel;
9. Teman-teman Teknik Industri Universitas Putra Batam;
10. Serta semua yang telah ikut membantu yangng tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amiiin.

Batam, 13 Februari 2019

Wildan Saleh

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI	 8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Pengukuran Kinerja	8
2.1.2 Balance Scorecard (BSC)	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Berpikir	28
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Variable penelitian.....	30
3.2.1 Perspektif Keuangan	29
3.2.2 Perspektif Pelanggan	31
3.2.3 Perspektif Belajar dan Bertumbuh.....	32
3.2.4 Perspektif Bisnis Internal.....	35
3.3 Populasi Dan Sampel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 Kuesioner.....	40
3.4.2 Dokumentasi	40
3.4.3 Wawancara	41
3.4.4 Observasi	4041
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.5.5 Uji Validitas.....	41

3.5.6 Uji Reliabilitas	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.1 Deskripsi Umum.....	49
4.1.2 Data Khusus.....	53
4.2 Hasil Penelitian Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Balance Scorecard</i>	55
4.3 Pembahasan Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Balance Scorecard</i>	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 SIMPULAN	83
5.2 SARAN.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	27
Gambar 3.1 Desain Metode Penelitian	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Venia Hotel.....	51
Gambar 4.2 Logo Venia Hotel Batam	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Margin Laba Kotor	29
Tabel 3.2 Margin Laba Operasi.....	30
Tabel 3.3 <i>Return On Asset</i>	30
Tabel 3.5 Pengukuran Kriteria <i>TATO</i>	31
Tabel 3.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 3.7 Kriteria Produktifitas Karyawan	33
Tabel 3.8 Kriteria Perputaran Karyawan.....	34
Tabel 3.9 Indikator Kepuasan Karyawan	34
Tabel 3.11 Pengunjung Venia Hotel	37
Tabel 3.12 Bobot Nilai Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Dimensi Harga.....	42
Tabel 3.14 Hasil Uji Validitas Dimensi Fasilitas Hotel	42
Tabel 3.15 Hasil Uji Validitas Dimensi Pelayanan yang Cepat	42
Tabel 3.16 Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Kamar	42
Tabel 3.17 Hasil Uji Validitas Dimensi Kinerja, Gaji dan Bonus.....	43
Tabel 3.18 Uji Validitas Dimensi Fasilitas dan Kenyamanan.....	43
Tabel 3.19 Uji Validitas Dimensi Hubungan Kerja	43
Tabel 3.20 Kriteria Interpretasi Nilai Reliabilitas	45
Tabel 3.21 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Harga	46
Tabel 3.22 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Fasilitas Hotel	46
Tabel 3.23 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Pelayanan yang Cepat	46
Tabel 3.24 Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Kamar	46
Tabel 3.25 Hasil Uji Reliabel Dimensi Kinerja, Gaji dan Bonus.....	47
Tabel 3.26 Uji Reliabilitas Dimensi Fasilitas dan Kenyamanan	47
Tabel 3.27 Uji Reliabilitas Dimensi Hubungan Kerja.....	47
Tabel 4.1 Laporan Keuangan Venia Hotel Batam.....	52

Tabel 4.2 Data Karyawan Venia Hotel Batam 2017 dan 2018	52
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan Usia	54
Tabel 4.5 Jenis Kelamin	54
Tabel 4.6 Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.7 Karakteristik berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel 4.8 Rasio Margin Laba Kotor	57
Tabel 4.9 Rasio Margin Laba Operasi	58
Tabel 4.10 Rasio <i>Return on Asset</i> (ROA)	59
Tabel 4.11 <i>Current Ratio</i>	60
Tabel 4.12 Rasio TATO	62
Tabel 4.13 Hasil Pengolahan Data Dimensi Harga Kamar	63
Tabel 4.14 Hasil Pengolahan Data Dimensi Fasilitas Hotel	64
Tabel 4.15 Hasil Pengolahan Data Dimensi Pelayanan yang Cepat	65
Tabel 4.16 Hasil Pengolahan Data Dimensi Kualitas Kamar	67
Tabel 4.17 Kriteria Tingkat Produksi Karyawan	68
Tabel 4.18 Kriteria Tingkat Perputaran Karyawan	70
Tabel 4.19 Hasil Pengolahan Data Dimensi Kinerja, Gaji dan Bonus	70
Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Data Dimensi Fasilitas dan Kenyamanan	72
Tabel 4.21 Hasil Pengolahan Data Dimensi Hubungan Kerja	73
Tabel 4.22 Hasil Keseluruhan Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan	79
Tabel 4.23 Hasil Keseluruhan Survey Tingkat Kepuasan Karyawan	80

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3-1 Margin Laba Kotor	29
Rumus 3-2 Margin Laba Operasi	29
Rumus 3-3 <i>Return On Asset</i>	30
Rumus 3-4 <i>Current Ratio</i>	30
Rumus 3-5 <i>TATO</i>	31
Rumus 3-6 Produktivitas Karyawan	32
Rumus 3-7 Perputaran Karyawan	33
Rumus 3-8 <i>Service Cycle Efficiency</i>	35
Rumus3-9 Rumus <i>Slovin</i>	37
Rumus 3-10 Rumus Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	40
Rumus 3-11. Rumus koefisien <i>Alfa Cronbach</i>	44