

ANALISIS BALANCED SCORECARD UNTUK MENGUKUR KINERJA PADA HOTEL SELECTA BATU

 Oleh: FEBRIE PANJI GUNAWAN (04620031)

Accounting

Dibuat: 2011-01-26 , dengan 6 file(s).

Keywords: Balanced Scorecard dan Kinerja Hotel

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Hotel Selecta Batu diukur dengan balanced scorecard. Kegunaan penelitian yang ingin dicapai khususnya bagi pihak hotel yaitu sebagai masukan bagi pihak hotel dalam hal pengukuran kinerja dengan menggunakan balanced scorecard. Adapun untuk penelitian selanjutnya sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang berkeinginan untuk mengetahui dan mengembangkan konsep dan penelitian mengenai Balanced Scorecard.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis Balanced Scorecard, setelah dilakukan analisis atas data-data yang telah dikumpulkan maka selanjutnya akan dilakukan perbandingan hasil atau kinerja yang telah dicapai mulai tahun 2006 sampai 2008. Langkah tersebut dilakukan untuk memberikan penilaian apakah kinerja yang telah dicapai hotel selama periode tersebut mengalami peningkatan atau penurunan.

Hasil analisis perspektif keuangan dapat diperoleh hasil bahwa indikator yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja pada perusahaan dapat dinilai kurang baik. Hasil analisis perspektif pelanggan yang meliputi number of complain, customer retention dan customer acquisition menunjukkan bahwa secara umum perusahaan mampu untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada para tamu hotel. Berdasarkan perspektif bisnis internal menunjukkan bahwa semakin efektifnya penggunaan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan. Pada proses inovatif menunjukkan bahwa setiap tahunnya perusahaan selalu mengadakan perbaikan sarana dan prasarana dengan melihat kondisi atau keadaan fisik fasilitas yang ada. Hasil analisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pada perspektif ini indikator yang digunakan yaitu meliputi training dan tingkat absenteism. Pada indikator training menunjukkan selama tahun 2006 sampai 2008 perusahaan semakin menghargai atas kualitas sumber daya manusia yang ada yaitu dengan adanya peningkatan jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan. Mengenai indikator tingkat absensi dapat disimpulkan bahwa jumlah absensi karyawan selama tahun 2006 sampai 2008 terus mengalami peningkatan.

Saran yang diberikan kepada perusahaan yaitu diharapkan pihak pengelola hotel selalu berupaya untuk memaksimalkan atas potensi yang dimiliki oleh elemen-elemen atau sumber daya yang ada di perusahaan. Pihak manajemen hotel diharapkan untuk lebih memberikan pengawasan kepada para karyawan sehingga dapat menekan tingkat absensi yang dilakukan para karyawan dalam bekerja an menerapkan segala bentuk prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga peraturan tersebut dapat memberikan dukungan dalam upaya meningkatkan disiplin kerja para karyawan.

ABSTRACTION

Aim from this watchfulness detects hotel performance Selecta Batu is measured with balanced scorecard. Watchfulness use that want achieved especially for hotel side that is as input for hotel side in the case of performance measurement by using balanced scorecard as to for watchfulness furthermore upon which reference for wishful other party to detects and develop concept and watchfulness hits balanced scorecard.

Analyzer that used in this watchfulness that is by using analysis balanced scorecard, after done analysis on datas that gathered so furthermore be done result comparison or performance that achieved to begin year 2006 until 2008. step done to give has performance that achieved hotel during period experience enhanced or depreciation.

Finance perspective analysis result obtainable result that indicator that is used to show that performance in company appreciable unfavourable. Customer perspective analysis result that covers number of complain, customer retention and customer acquisition show that in general company to can to give satisfaction maximal to hotel guests. Based on perspective internal business shows that more the effectiveer facilities use that has by company. In process inovation show that every year it company always hold tool repair and infrastructure with see condition or existing facilities physical conditon. Study perspective analysis result and growth, in perspective this is indicator that used that is cover training and level absenteeism. in indicator training show during year 2006 until 2008 company more appreciate on existing human resource quality that is with employee total enhanced existence that follows training. Hit attendance level indicator inferential that employee attendance total during year 2006 until 2008 then experience enhanced. Suggestion that given to company that is supposed hotel manager side always cope to maximise on potential that has by elemen-lemen or resource exist in company. Supposed hotel management side to be more give supervision to employees so that can depress attendance level that done employees in work to denounced to apply all kind of procedure and rule that appointed so that regulation can give support in the effort increase discipline work employees.

Keyword: Balanced Scorecard and Hotel Performance