

**ANALISIS KINERJA HOTEL GRAND TEMBAGA
TIMIKA DENGAN METODE *BALANCE*
*SCORECARD***



OLEH :
TINI MAHARANI
NIM : 02220200005
Program Studi Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR**

2024

**ANALISIS KINERJA HOTEL GRAND TEMBAGA
TIMIKA DENGAN METODE *BALANCE*
*SCORECARD***



OLEH :

TINI MAHARANI

NIM : 02220200005

Program Sudi Manajemen

SKRIPSI SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH
GELAR SERJANA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR**

2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KINERJA HOTEL GRAND
TEMBAGA TIMIKA DENGAN METODE
BALANCE SCORECARD
NAMA MAHASISWA : TINI MAHARANI
NIM : 02220200005
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN/PRODI : Manajemen
KONSENTRASI : Manajemen Keuangan
DASAR PENETAPAN PEMBIMBING : 0531/H.20/FEB/UMI/II/2023

Disahkan Oleh :


Prof. Dr. Ramlawati, S.E., M.M
Pembimbing I


Hukma Ratu Purnama, Amd., S.E., M.Si
Pembimbing II

Mengetahui :

Dekan,


Dr. H. Muhammad Rafi'i A Basalamah, SE., MM.

Ketua Jurusan/Prodi,

Moh. Zulkifli Munfat, S.kom., S.E., MM

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

JUDUL : ANALISIS KINERJA HOTEL GRAND
TEMBAGA TIMIKA DENGAN METODE
BALANCE SCORECARD

NAMA MAHASISWA : TINI MAHARANI

NIM : 02220200005

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN : Manajemen

KONSENTRASI : Manajemen Keuangan

DASAR PENETAPAN PENGUJI : 0284/K.15/FEB/UMI/II/2024

Disahkan Oleh :

Komisi Penguji :

Prof. Dr. Ramlawati, S.E.,M.M	(Ketua)	()
Prof. Dr. H. Mahfudnurnajamuddin, SE.,MM.	(Anggota)	()
Dr. Nur Alam Umar, SE., MM	(Anggota)	()
Hukma Ratu Purnama, Amd.,S.E.,M.Si	(Anggota)	()

Mengetahui :

Dekan,




Muhammad Syahri A Basalamah, SE., MM

PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasisw : Tini Maharani
Stambuk : 02220200005
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Keuangan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-banarnya bahwa skripsi yang berjudul: **“ANALISIS KINERJA HOTEL GRAND TEMBAGA TIMIKA DENGAN METODE *BALANCE SCORECARD*.”** Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur jiplakan saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan di proses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Makassar, 15 Februari 2024

Yang membuat pernyataan

Tini Maharani

02220200005

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat hidayah dan taufiq-Nya. Salawat serta salam tak lupa pula tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Atas hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Hotel Grand Tembaga Timika Dengan Metode *Balance Scorecard*.**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar serjana Ekonimi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.

Selanjutnya, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah mendoakan dan memberikan bantuan selama penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H Sufirman Rahman, SH., MH. Selaku rektor Universitas Muslim Indonesia.
2. Dr. H. Muhammad syafi'i A Basalamah, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.
3. Moh. Zulkifli Murfat, S. Kom., SE., MM. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia.
4. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan motivasi dan tak pernah lupa mendoakan penulis sehingga bias menyelesaikan skripsi ini.
5. Abang, kak Diana, kak Depi, Sarah, Ilham, Riski. Yang selalu meberikan, semangat, bantuan dan dukungan selama ini.
6. Prof. Dr. Ramlawati, S.E., M.M. selaku pembimbing satu dan Hukma Ratu Purama, Amd., S.E., m.Si selaku pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan petunjuk, pengetahuan, dan arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penyusunan skripsi.
7. Prof. Dr. H. mahfudnurnajamuddin, SE.,MM dan Dr.Nur Alam Umar,SE., MM. selaku penguji yang telah memberikan masukan dan petunjuk untuk penulis

8. Terimakasih untuk sahabat, dan teman-teman yang selalu setia membantu dan mensupport selama perkuliahaan.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang tak henti-hentinya mendoakan dan memberikan dukungan moral maupun materil dalam menyelesaikan pendidikan.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, saya sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Meski demikian, peneliti sadar skripsi ini masi jauh dari kata sempurna. Olehnya, kritik dan saran bagi pembaca menjadi harapan peneliti. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa bersama kita dan meridhoi jalan hidup kita, Amin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

ABSTRAK

Tini Maharani, 02220200005. Analisis Kinerja Hotel Grand Tembaga Timika Dengan Metode *Balance Scorecard*. Pembimbing: Ramlawati dan Hukma Ratu Purama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Hotel Grand Tembaga Timika yang di nilai dari aspek *finansial* dan *non finansial*. Metodologi penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sampel yang digunakan adalah kinerja perusahaan Hotel Grand Tembaga Timika selama periode tahun 2020-2022. Teknik analisis data dalam penelitian mencakup *Current Ratio*, *Net Profit Margin*, dan *Return On Assets* untuk aspek *finansial*. Selanjutnya, untuk aspek *non-finansial*, penelitian menggunakan perspektif pelanggan (*Customer Retention*, *Customer Acquisition*, dan *Number of Complaints*), perspektif bisnis internal (*Effectiveness marginal Ratio*), dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*Employee Turnover* dan *Employee Training*).

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kinerja keuangan (*finansial*) Hotel Grand Tembaga Timika selama periode tahun 2020-2022 dapat dikategorikan sebagai kurang baik, sementara di sisi lain, kinerja non-keuangan (*non-finansial*) perusahaan sudah cukup baik.

Kata kunci: Kinerja Perusahaan, Balanced Scorecard, Aspek Finansial, Aspenk Non Finansial

ABSTRACT

Tini Maharani, 02220200005. Performance Analysis of Grand Copper Hotel Timika with Balance Scorecard Method. Advisor: Ramlawati and Hukma Ratu Purama

This study aims to determine how the performance of Grand Tembaga Timika Hotel is assessed from financial and non-financial aspects. This research methodology is descriptive using primary and secondary data sources. The sample used is the performance of the Grand Copper Timika Hotel company during the 2020-2022 period. Data analysis techniques in the study include Current Ratio, Net Profit Margin, and Return On Assets for financial aspects. Furthermore, for non-financial aspects, the research uses customer perspectives (Customer Retention, Customer Acquisition, and Number of Complaints), internal business perspectives (Effectiveness marginal Ratio), and learning and growth perspectives (Employee Turnover and Employee Training).

The findings of this study indicate that the financial performance of Grand Tembaga Timika Hotel during the 2020-2022 period can be categorized as poor, while on the other hand, the company's non-financial performance is quite good.

Keywords: Company Performance, Balanced Scorecard, Financial Aspects, Non-Financial Aspects.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
1. Pengertian Hotel	6
2. Pengertian Kinerja	7
3. Manfaat Penilaian Kinerja.....	8
4. Pengukuran Kinerja.....	11

5. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	12
6. <i>Balance Scorecard</i>	13
7. Perspektif Financial <i>Balance Scorecard</i>	15
8. Perspektif <i>Non Finansial Balance Scorecard</i>	19
9. Keuntungan <i>Balance Scorecard</i>	33
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Konseptual Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan penelitian.....	43
B. Lokasi dan waktu	43
C. Jenis Data dan sumber data	43
1. Jenis Data	43
2. Sumber Data	44
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Populasi Dan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel	45
F. Metode Analisis Data	45
G. Defenisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	50
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran umum tempat penelitian	52
B. Hasil penelitian.....	56
C. Pembahasan	75

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Simpulan.....	86
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
DAFTAR LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

No	Teks	Hal
1.	Kriteria penilaian Rasio <i>Current Ratio</i>	17
2.	Kriteria penilaian Rasio <i>Net Profit Margin</i>	18
3.	Kriteria Penilaian Rasio <i>Return On Asset (ROA)</i>	19
4.	Kriteria <i>Customer Retention</i>	21
5.	Kriteria <i>Customer Acquisition</i>	22
6.	Kriteria <i>Customer Of Complaint</i>	24
7.	Kriteria Perspektif Bisnis Internal Inovasi.....	26
8.	Kriteria Perspektif Bisnis Internal EMR.....	27
9.	Kriteria Perspektif Pertumbuhan dan Pelajaran	31
10.	Penelitian Terdahulu	36
11.	Kriteria penilaian Rasio <i>Current Ratio</i>	46
12.	Kriteria penilaian Rasio <i>Net Profit Margin</i>	46
13.	Kriteria Penilaian Rasio <i>Return On Asset (ROA)</i>	47
14.	Kriteria <i>Customer Retention</i>	47
15.	Kriteria <i>Customer Acquisition</i>	48
16.	Kriteria <i>Customer Of Complaint</i>	48
17.	Kriteria Perspektif Bisnis Internal EMR.....	49
18.	Kriteria Perputaran Karyawan	49
19.	Kriteria Produktivitas Karyawan	50
20.	Komponen Neraca 2020-2022	57
21.	Komponen Laba Rugi 2020-2022.....	58

22. Data Pelanggan 2020-2022	58
23. Complain Pelanggan Tahun 2020-2022.....	59
24. Kecepatan Karyawan Melayani Pelanggan 2020-2022	60
25. Perputaran Karyawan 2020-2022.....	60
26. Karyawan Training 2020-2022	61
27. Perhitungan <i>Current Ratio</i> 2020-2022.....	62
28. Perhitungan <i>Net Profit Margin</i> 2020-2022	64
29. Perhitungan <i>Return On Asset</i> 2020-2022.....	65
30. Perhitungan <i>Perspektif Customer Retetion</i> 2020-2022	67
31. Perhitungan <i>Customer Acquisition</i> 2020-2022	68
32. Perhitungan <i>Customer Number Of Complain</i> 2020-2022.....	69
33. Kecepatan Karyawan Melayani pelnggan 2020-2022	71
34. Perhitungan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan yaitu <i>Employee Turnover (ETO)</i> 2020-2022	73
35. Perhitungan Perspektif Pembelajaran Dan Pertubumbuhan yaitu <i>Employe Traning</i> tahun 2020-2022.....	74

DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Hal
1.	Kerangka Berpikir	42