

ABSTRAK

Yuskhar Nugraha

17062312

Analisa Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan *Balance Scorecard* pada Hotel Sahid Jaya Yogyakarta.

Skripsi, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Balance Scorecard (BSC) merupakan kerangka kerja komprehensif untuk menyeimbangkan kinerja financial dan kinerja non-finansial, yang tersusun dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan (Hardiyanto: 2005). Untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif diperlukan bagi Hotel Sahid Jaya Yogyakarta suatu pengukuran kinerja untuk mengevaluasi hasil-hasil kegiatan perusahaan yang telah dilaksanakan. Dengan menggunakan BSC diharapkan dapat menciptakan strategi jangka panjang, jangka pendek, intern dan ekstern yang lebih baik .

Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang mana diambil dari laporan keuangan Hotel Sahid Jaya Yogyakarta dan ulasan google dari pelanggan/ tamu. Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan dan diolah dengan rumus yang sesuai pada definisi operasional.

Berdasarkan analisa yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Hotel Sahid Jaya Yogyakarta telah tercatat dan terlihat baik dalam Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang didasari pada kepuasan karyawan hotel, perspektif bisnis internal dan perspektif pelanggan yang terlihat dari ulasan google dan kepuasan tamu hotel, dan untuk perspektif keuangan terlihat baik dengan adanya grafik *Gross Operating Profit* yang terus meningkat hanya saja untuk *Operating Income* masih belum mencapai budget yang ditetapkan. Pada perspektif keuangan tersebut menunjukkan bahwa Hotel Sahid Jaya Yogyakarta perlu mengadakan evaluasi pencapaian keuangan untuk mengontrol pencapaian prestasi perusahaan dalam aspek keuangan.

Kata kunci : Bisnis, Pengukuran Kinerja, Balance Scorecard, Hotel Sahid Jaya Yogyakarta

ABSTRACT

Yuskhari Nugraha

17062312

Performance measurement analysis with Balance Scorecard Method at Sahid Jaya Hotel Yogyakarta.

Essay, Accounting Study Program faculty of economics Mercu Buana University of Yogyakarta.

Balance Scorecard (BSC) is comprehensive framework to balance financial performance and non-financial performance, arranged in four perspective that is financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth (Hardiyanto: 2005). To face increasingly competitive business competition necessary for the Sahid Jaya hotel Yogyakarta a performance measurement for evaluating the results of the company's activities that have been carried out. By using BSC is expected to create a better long-term, short-term, internal and eksternal strategy.

This research is classified as descriptive research using quantitative and qualitative approaches. The data source used is secondary data which is taken from the Sahid Jaya Hotel Yogyakarta financial statement and google reviews from customer/ guests. The data obtained is then collected and processed with a formula that fits the operational definition.

Based on the analysis conducted, it can be concluded that the Sahid Jaya Hotel Yogyakarta has been recorded and looks good in the learning and growth perspective based on hotel employee satisfaction, internal business perspectives and customer perspectives are seen from google reviews and hotel guest satisfaction and for the financial perspective it looks good with the gross operating profit chart that continues to increase only for operating income that has not yet reached the specified budget. The financial perspective shows that the Sahid Jaya Yogyakarta Hotel needs to conduct an evaluation of financial achievements to control the achievement of company persuasion in the financial aspects.

Keyword : Business, Performance Measurement, Balance Scorecard, Sahid Jaya Yogyakarta Hotel