

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA HOTEL HAKMAZ TABA
SYARIAH KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN KONSEP
BALANCED SCORECARD**



Skripsi oleh:

Bambang Susanto

01031381520155

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2019

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA HOTEL HAKMAZ TABA
SYARIAH KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN KONSEP BALANCED
SCORECARD**

Disusun oleh:

Nama : Bambang Susanto
NIM : 01031381520155
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian / Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan Dosen Pembimbing

Tanggal : 25 Juli 2019 Ketua



Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Tanggal : 25 Juli 2019 Anggota



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196409031994032001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA HOTEL HAKMAZ TABA
SYARIAH KOTA LUBUK LINGGAU DENGAN KONSEP BALANCED
SCORECARD**

Disusun oleh :

Nama : Bambang Susanto
NIM : 01031381520155
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian / Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 24 Juli 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

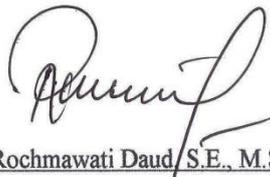
Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 24 Juli 2019

Ketua



Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Anggota



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196409031994032001

Anggota



Luk Luk Fuadah, S.E., MBA., Ak
NIP. 197405111999032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 1973033171997031002

SURAT PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bambang Susanto
NIM : 01031381520155
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA HOTEL HAKMAZ TABA SYARIAH KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN KONSEP BALANCED SCORECARD

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
Anggota : Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak
Tanggal Ujian : 24 Juli 2019

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat Kelulusan dan gelar Kesarjanaan.

Palembang, 24 Juli 2019

Pembuat Pernyataan



Bambang Susanto
NIM.01031381520155

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pengukuran Kinerja Hotel Hakmaz Taba Syariah Kota Lubuklinggau dengan Konsep Balanced Scorecard”**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE sebagai Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq, SE., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Arista Hakiki, S.E., Ak., CA sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Umi Kalsum, S.E., M.Si., sebagai Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hj. Rela Sari, S.E., M.Si., Ak sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasehat serta semangat selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

6. Bapak Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan memberikan ilmunya serta bimbingan dan mengarahkan selama penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah sabar dan banyak membantu penulis, serta telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, memberikan saran dan memberikan arahan yang membangun selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali saya dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan.
9. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Harningsih dan Alm. Ayahanda Supri yang telah melahirkan, membesarkan, merawat, mendidik, menjaga, memotivasi dengan memberikan semangat dan memberikan doa yang tiada henti serta kasih sayang yang tak tergantikan, sehingga menulis dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi. Terima kasih banyak.
10. Saudara – saudaraku tersayang, Kakak Kusuma berserta istri Epi dan Kakak Saidil Andi berserta istri Vera yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepad apenulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Om Ir. Yudistira berserta Istrinya Tante Henny Verawati, S.E yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. Bapak Susanto Amd sebagai Ass. General Manager hotel Hakmaz Taba syariah Kota Lubuklinggau yang telah memberikan kesempatan kepada

penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaan tersebut serta membantu penulis sampai menyelesaikan penelitiannya.

13. Sahabat dari SMA, teman seperjuanganku yang selalu kumpul walaupun berbeda universitas, Feramita, Amd, Epi Marlita, Amd, Ulva Noralita, dan Ranty yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan yang tak henti memberikan nasihat yang membangun kepada penulis agar menjadi orang yang lebih baik lagi. Terimakasih atas semuanya.
14. Sahabat, teman seperjuanganku dari awal kuliah sampai sekarang, BFF (Alvionita, Astina Claudea, Desta Khumaira.M, Dini Ramadhanti, Dwi Lupitasari, Dwita Pratiwi, Fitria Dina Puspita, Fitria Sari, Meinanda Lestari, Vivi Angraini, Yesica Rotua Febyanti, dan Yunita) dan Muhammad Al-Hafiz, M. Putra, Budi Santoso yang telah memberikan dukungan, canda tawa dan kenangan selama masa perkuliahan ini. Terimakasih Sahabat – sahabatku
15. Seluruh teman – teman Akuntansi Fakultas Ekonomi Kampus Palembang yang tidak bias penulis sebutkan satu per- satu. Terimakasih atas kerjasamanya selama ini.
16. Almamaterku sebagai motivasi untuk meraih kesuksesan.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per- satu, saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungannya yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh

karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran sebagai masukan bagi penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Palembang, 02 Agustus 2019

Penulis



Bambang Susanto

ABSTRAK

Analisis Pengukuran Kinerja Hotel Hakmaz Taba Syariah Kota Lubuklinggau dengan Konsep Balanced Scorecard

**Oleh:
Bambang Susanto**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Hotel Hakmaz Taba Syariah Kota Lubuklinggau dengan metode Balanced Scorecard. Balanced Scorecard mengukur kinerja dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian dengan menggunakan Balanced Scorecard bahwa untuk masing-masing perspektif sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Hotel Hakmaz Taba Syariah Kota Lubuklinggau termasuk dalam kriteria baik, dengan beberapa saran dan perbaikan yang perlu dilakukan.

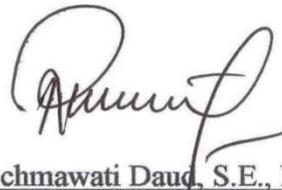
Kata kunci: Kinerja, Balanced Scorecard, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Ketua



Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Anggota



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196409031994032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 1973033171997031002

ABSTRACT

Analysis of The Performance Measurement of The Lubuklinggau City Hakmaz Taba Syariah Hotel With The Balanced Scorecard Concept

By:
Bambang Susanto

This study aims to measure the performance of the Lubuklinggau City Hakmaz Taba Syariah Hotel with the Balanced Scorecard concept. The Balanced Scorecard measures performance from four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business perspective, learning and growth perspective. The results of the study using the Balanced Scorecard show that for each perspective, the performance is quite good. So, it can be concluded that the Lubuklinggau City Hakmaz Taba Syariah Hotel is included in the criteria, with some suggestions and improvements that need to be made.

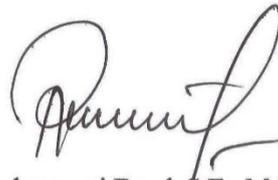
Keywords: Performance, Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Perspective, Learning and Growth Perspective.

Chairman



Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002

Member



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196409031994032001

Acknowledged by,
Head of Accounting Departement



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 1973033171997031002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI

Kami Dosen Pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama : Bambang Susanto
NIM : 01031381520155
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kinerja Hotel Hakmaz Taba Syariah Kota
Lubuklinggau Dengan Konsep Blanced Scorecard

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 24 Juli 2019

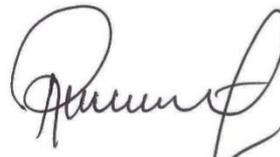
Pembimbing Skripsi:

Ketua

Anggota



Drs. H. Ubaidillah, M.M., Ak
NIP. 195708281987031002



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196409031994032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak
NIP. 1973033171997031002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kinerja	8
2.1.1. Pengertian Kinerja	8
2.1.2. Pengertian Pengukuran Kinerja	10
2.1.3. Tujuan Pengukuran Kinerja	11
2.1.4. Manfaat Pengukuran Kinerja	12
2.1.5. Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	13

2.2. Balanced Scorecard (BSC)	14
2.2.1. Sejarah Balanced Scorecard	14
2.2.2. Pengertian Balanced Scorecard	14
2.2.3. Konsep Balanced Scorecard	15
2.2.4. Keunggulan dan Manfaat Balanced Scorecard	17
2.2.5. Perspektif dalam Balanced Scorecard	18
2.3. Penelitian Terdahulu	22
BAB III. METODE PENELITIAN	25
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	25
3.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.4. Metode Penelitian	26
3.5. Teknik Analisis Data	28
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
4.1. Gambaran Umum Hotel Hakmas Taba Syariah Lubuklinggau	33
4.2. Struktur Organisasi	35
4.3. Pembagian Tugas	35
4.4. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Perusahaan	42
4.5. Aktivitas Perusahaan	43
4.6. Data Untuk Perhitungan Perspektif-perspektif Balanced Scorecard	46
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
5.1. Perspektif Keuangan	48

5.2. Perspektif Pelanggan	51
5.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	54
5.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	55
5.5. Rangkuman Hasil Perspektif Balanced Scorecard	57
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	61
6.1. Kesimpulan	61
6.2. Keterbatasan Penelitian	62
6.3. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1. Responden Perspektif Balanced Scorecard	27
TABEL 3.2. Bobot Nilai Jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala Likert	30
TABEL 4.1. Laporan Laba/Rugi Hotel Hakmaz Taba Syariah Lubuklinggau	46
TABEL 4.2. Laporan Neraca Hotel Hakmaz Taba Syariah Lubuklinggau	47
TABEL 5.1. Data Perhitungan Perspektif Keuangan	48
TABEL 5.2. Hasil Pengukuran Perspektif Keuangan	50
TABEL 5.3. Data Perhitungan Perspektif Pelanggan	51
TABEL 5.4. Hasil Pengukuran Perspektif Pelanggan	52
TABEL 5.5. Tabek Hasil Persentase Kepuasan Pelanggan dan Karyawan Hotel Hakmaz Taba Syariah Lubuklinggau	53
TABEL 5.6. Data Perhitungan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	55
TABEL 5.7. Hasil Pengukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1. Struktur Organisasi Hotel Hakmaz Taba Syariah Lubuklinggau	36
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengukuran kinerja perusahaan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut telah tercapai. Pengetahuan mengenai kondisi yang terjadi sekarang adalah dasar perusahaan untuk melakukan perbaikan dan melakukan langkah-langkah yang akan diambil pada tahap berikutnya. Keberhasilan perusahaan pada masa yang akan datang akan ditentukan oleh bagaimana investasi dan pengelolaan aset intelektual atau tak berwujud seperti kompetensi pekerja, loyalitas pelanggan dan pengendalian mutu, dari pada fokus pada bagaimana pengelolaan dan investasi pada aset fisik. Dalam melakukan investasi ini, keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan tidak dapat diukur dalam jangka pendek dengan model keuangan tradisional.

Pengukuran kinerja perusahaan merupakan suatu alat manajemen yang penting. Di dalam menghadapi persaingan di pasar global, perusahaan harus selalu terpacu untuk meningkatkan kinerjanya secara terus menerus. Adanya suatu pengukuran, kondisi proses bisnis perusahaan dapat diketahui. Balance Scorecard (BSC) yang merupakan konsep pengukuran yang diturunkan langsung dari strategi bisnis perusahaan perlu terus dipantau, karena akan mengarahkan karyawan terhadap faktor-faktor sukses kunci untuk membangun kesuksesan perusahaan. Untuk mencapai keberhasilan ini, perusahaan harus termotivasi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan baik terhadap hasil pengukuran kinerja

maupun tolak ukur kinerja itu sendiri. Tolak ukur kinerja yang dimaksud adalah key performance dalam Balanced Scorecard (BSC).

Balance Scorecard (BSC) adalah pendekatan terhadap strategi manajemen yang dikembangkan oleh Robert Kaplan and David Norton pada awal tahun 1990. Balanced Scorecard berasal dari dua kata yaitu balanced (berimbang) dan scorecard (kartu skor). Balanced (berimbang) berarti adanya keseimbangan antara kinerja keuangan dan non-keuangan, kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang, antara kinerja yang bersifat internal dan kinerja yang bersifat eksternal. Sedangkan scorecard (kartu skor) yaitu kartu yang digunakan untuk mencatat skor kinerja seseorang. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh seseorang di masa depan.

Mula-mula Balanced Scorecard digunakan untuk memperbaiki sistem pengukuran kinerja eksekutif. Awal penggunaannya kinerja eksekutif diukur hanya dari segi keuangan. Kemudian berkembang menjadi luas yaitu empat perspektif, yang kemudian digunakan untuk mengukur kinerja organisasi secara utuh. Empat perspektif tersebut yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Hal lain yang terkait adalah retensi pekerja, dimana hal ini merupakan kemampuan untuk mempertahankan pekerja terbaik dalam perusahaan. Dimana kita mengetahui pekerja merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan. Jadi, keluarnya seorang pekerja yang bukan karena keinginan perusahaan merupakan loss pada intellectual capital dari perusahaan. Perlu dicermati pula produktivitas pekerja, ini merupakan hasil dari pengaruh keseluruhan dari

peningkatan keahlian dan moral, inovasi, proses internal, dan kepuasan pelanggan. Tujuannya adalah untuk menghubungkan output yang dihasilkan oleh pekerja dengan jumlah pekerja yang seharusnya untuk menghasilkan output tersebut..

Balanced Scorecard adalah suatu mekanisme sistem manajemen yang mampu menerjemahkan visi dan strategi organisasi ke dalam tindakan nyata di lapangan. BSC adalah salah satu alat manajemen yang telah terbukti telah membantu banyak perusahaan dalam mengimplementasikan strategi bisnisnya.

Bedasarkan Keputusan Menteri Parpostel No Km 94/HK103/MPPT 1987, pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum dikelola secara komersil.

Menurut Endar Sri, 1996:8 pengertian Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian. Sedangkan, Menurut Lawson, 1976:27, pengertian hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

Dari pengertian diatas maka pengertian atau definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi

mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Pada awalnya Hotel ini belum menggunakan konsep Balanced Scorecard dalam pengukuran kinerjanya, hotel ini hanya menggunakan konsep tradisional untuk mengukur kinerjanya melalui laporan keuangan saja yang dilihat dari laporan laba rugi dan neracanya saja.

Menurut saya, seorang manajer dalam usaha perhotelan harus mengetahui kondisi persaingan dengan cermat. Kenapa, karena kondisi sekarang ini hotel-hotel baru banyak didirikan, dan juga hotel-hotel yang sudah lama didirikan pasti sudah semakin gencar dalam memperlihatkan keunggulannya masing-masing. Dalam mempertahankan kemampuan berangnya, sehingga manajer Hotel Hakmaz Taba Syariah Kota Lubuklinggau harus melakukan perbaikan terhadap penilaian kinerja terus menerus sejalan dengan visi dari Hotel hakmaz Taba Syariah ini. Tetapi untuk mewujudkan visi tersebut diperlukan kinerja strategi perencanaan yang matang, oleh karena itu dibutuhkan pengukuran kinerja perusahaan yang efektif seperti konsep Balanced Scorecard.

Hotel memiliki beberapa karakteristik yang membuatnya berbeda dengan usaha lainnya seperti :

- Hotel tergolong perusahaan yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
- Pelanggan diperlakukan seperti raja dan pelanggan juga diperlakukan sebagai partner dalam usaha karena keuntungan yang didapat hotel sangat

tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

- Hotel berbeda dengan usaha lainnya dimana dalam beroperasi hotel berlangsung selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur guna melayani pelanggan hotel dan masyarakat umum yang ingin menggunakan jasa hotel.
- Sangat dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.

Oleh karena itu untuk dapat menentukan kinerja, perusahaan dapat menerapkan Balanced Scorecard sebagai alat ukur berbasis strategis, seperti financial perspective, internal proses business perspective, customer perspective, dan learning dan growth. Keunggulan penerapan Balanced Scorecard adalah untuk dapat memberikan ukuran yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk diteliti sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja suatu perusahaan dengan menggunakan konsep Balance Scorecard. Penulis merasa tertarik untuk menulis skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGUKURAN KINERJA HOTEL HAKMAZ TABA SYARIAH KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN KONSEP BALANCED SCORECARD “**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penelitian ini dapat menarik rumusan masalah utama dari penelitian yang akan dilakukan yaitu :
Bagaimana tingkat kinerja perusahaan dalam penerapan metode *Balanced Scorecard* pada Hakmaz Taba *Syariah* Hotel (Kota Lubuk Linggau)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui pengaruh metode *Balanced Scorecard* terhadap pengukuran kinerja perusahaan pada Hakmaz Taba *Syariah* Hotel (Kota Lubuk Linggau).

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat bagi penulis

Dari penelitian ini penulis mendapatkan manfaat berupa pengetahuan, penambahan wawasan dan pemahaman tentang penggunaan metode *Balanced Scorecard* pada perusahaan

2. Manfaat bagi pembaca (umum dan akademisi)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan khasanah ilmu pengetahuan serta dijadikan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan *Balanced Scorecard* pada organisasi.

3. Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan bagi para pengambil keputusan dalam menentukan pengukuran kinerja yang diharapkan oleh instansi/perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arwinda, Tika. 2015. *Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan pada PT Jamsostek Cabang Belawan*. JURNAL RISET AKUNTANSI DAN BISNIS, Volume 15 No.1-Maret 2015
- Ciptani, Monika Kusetya. 2000. *Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar*, *Jurnal Ekonomi Akuntasni Online*.mDiambil 4 Januari 2013 dari <http://puslit.petra.ac.id/files/published/journals/AKU/AKU000201/AKU00020103.pdf>
- Erna Rizki Yoland. (2011). “*Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Yang Memadai (Sebuah Studi Pada Perusahaan Bio Tech Sarana di Bandung)*”
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyanto, Yudi dkk. (2005). “*Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Pengukuran Kinerja Pemasaran dengan Metode Balanced Scorecard Studi Kasus PT. Semen Gresik*”.
- Ihsan, A. dan Sutopo.2003. “*Implementasi Konsep Balanced Scorecard (BSC) Bagi Small and Medium di Indonesia: Suatu Tinjauan Teoritis*”, EKOBIS, Vol 4, No.1.
- Kaptan, Robert S and David P Norton. “*balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*”, Erlangga : Jakarta, 1996
- Lynch, Richard L and Cross, Kelvin F. 1993. *Performance Measurement System, Handbook of Cost Management*. New York: Warren Gorham Lamont.
- Mulyadi dan J. Setyawan. 2001. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen : Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*. Edisi kedua. Salemba Empat.
- Mulyadi. (2005). *Sistem manajemen Strategik Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mulyadi. 2007. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat

- Rajampidan Verani Carolina. (2011). "*Pengaruh Efektifitas Penerapan Metode Balance Scorecard dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten)*". Skripsi. Universitas Maranatha.
- Robertson, Gordon. (2002). "*Review Kinerja*". Lokakarya Review Kinerja.BPKP dan Executive Education.
- Soraya Hanuma Endang Kiswara. (2010). "*Analisis Balance Scorecard sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor)*". Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Stephanie et al. 2014. Meneliti Tentang *Mengelola Kinerja Lingkungan dan Ekonomi Menggunakan Tinjauan Teori dan Praktek Pengukuran*. The International Journal of Accounting and Business Society, vol. 22, No. 1 August 2014.
- Yuwono dkk. (2002). *Balance Scorecard Menuju Organisasi yang berfokus pada Strategi cetakan ke - 3*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama