

**PENGUKURAN KINERJA DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD PADA HOTEL PESONNA
SURABAYA**

*PERFORMANCE MEASUREMENT WITH BALANCED
SCORECARD APPROACH AT PESONNA SURABAYA HOTEL*

AJENG KUSUMAWARDANI

8323145334



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

ABSTRAK

AJENG KUSUMAWARDANI. 2017. 8323145334. Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Hotel Pesonna Surabaya. Program Studi DIII Akuntansi. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tentang kinerja Hotel Pesonna Surabaya berdasarkan pendekatan *balanced scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kinerja Hotel Pesonna Surabaya secara keseluruhan yang diukur dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* memiliki kinerja yang cukup baik dengan hasil yang didapat dari setiap perspektif yaitu sebagai berikut dari perspektif keuangan mendapat skor kinerja perusahaan sebesar 0,56% yang itu berarti kinerja perusahaan dari perspektif ini adalah cukup baik. Dari perspektif pelanggan mendapatkan skor kinerja perusahaan sebesar 45,83% yang itu berarti adalah cukup baik.

Dari perspektif proses bisnis internal mendapatkan skor kinerja perusahaan sebesar 68,75% yang itu berarti baik. Dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mendapatkan skor kinerja perusahaan sebesar 45,33% yang itu berarti cukup baik.

Kata Kunci : Kinerja, Balanced Scorecard, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

AJENG KUSUMAWARDANI. 2017. 8323145334. Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Hotel Pesonna Surabaya. Program Studi DIII Akuntansi. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

This paper has a purpose to know about the performance of Hotel Pesonna Surabaya based on balanced scorecard approach which includes financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. Research method that used is descriptive analysis with searching data through observation and questionnaire.

From writing results can be seen that the performance of Hotel Pesonna Surabaya as a whole that is measured by using balanced scorecard approach has a pretty good performance.

Keyword : Performance, Balanced Scorecard.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. ETTY GURENDRAWATI, SE, Akt, M, Si
NIP. 19680314 199202 2 002

18/8-2017

Penguji Ahli

YUNIKA MURDAYANTI, SE, M, Si, M, Ak
NIP. 19780621 200801 2 011

18/8-2017

Dosen Pembimbing

ADAM ZAKARIA, SE, Akt, M, Si, Ph, D
NIP. 19750421 200801 1 011

18/8-2017

Tanggal Lulus : 14 Agustus 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah, rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Proposal Karya Ilmiah ini dengan tepat waktu.

Selama proses pelaksanaan dan penyusunan Proposal Karya Ilmiah ini, peneliti mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas hidayah, petunjuk, dan ridho-Nya yang telah diberikan kepada saya selaku peneliti;
2. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan moril maupun materil;
3. Ibu Dr. Ety Gurendrawati, SE, Akt, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Bapak Adam Zakaria, SE,Akt., M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam penulisan Proposal Karya Ilmiah;
5. Semua mahasiswa D3 Akuntansi 2014, serta seluruh pihak yang tidak dapat dituliskan satu per satu.

Dalam penulisan Proposal Karya Ilmiah ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan agar proposal ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga proposal ini memberikan manfaat dan dampak positif bagi para penggunanya.

Jakarta, Agustus 2017

Peneliti