

**ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN HOTEL C1 SUMENEP DENGAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
M. Arwan Hasnandha, Fitri Agustina ST.MT, Ari Basuki ST.MT**

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo Madura
Jl. Raya Telang, Po-Box 2 Kamal, Bangkalan 69162
Email: m.arwan.hasnandha@rocketmail.com

Abstrak

Hotel Cahaya satu atau C1 merupakan salah satu Hotel yang terletak di jantung kota Sumenep. Selama ini Hotel C1 Sumenep menggunakan metode pengukuran tradisional sebagai alat pengukuran kinerjanya yang melihat dari aspek keuangannya saja, sehingga dibutuhkan sebuah alat ukur penilaian kerja yang dapat menyeimbangkan penilaian kerja yang bersifat keuangan dan juga non keuangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Balanced Scorecard*. Metode ini mempertimbangkan kinerja finansial dan nonfinansial yang melihat dari sisi pelanggan, proses bisnis dan pertumbuhan dan pembelajaran. Pengukuran kinerja dalam penelitian ini juga didukung oleh metode *Analytical Hierachy Process* (AHP), kepuasan pelanggan, *Objectives Matrix* (OMAX) dan *Traffic Light System*. Dari 14 KPI yang telah diidentifikasi setelah diolah dengan *Objectives Matrix* (OMAX) terdapat 1 KPI yang perlu dilakukan perbaikan dengan segera yaitu *employee training total* yang menunjukkan bahwa kurangnya keahlian karyawan Hotel C1 Sumenep. Hasil dari penelitian ini adalah nilai indeks total kinerja perusahaan sebesar 6,179. Sesuai dengan *Traffic Light System* pada OMAX, nilai tersebut berada dalam kategori kuning dan menunjukkan bahwa kinerja Hotel C1 Sumenep secara keseluruhan sudah dapat dikatakan cukup namun masih perlu ditingkatkan lagi. Untuk nilai indeks pada 4 perspektif *balanced scorecard* adalah pelanggan sebesar 2,748, proses bisnis sebesar 2,343, finansial sebesar 0,761, pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 0,327. Tingginya tingkat kinerja perspektif pelanggan sudah sejalan dengan fungsi perusahaan yang bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Kata kunci: *Balanced scorecard*, *Analytical Hierachy Process* (AHP), kepuasan pelanggan, *Objectives Matrix* (OMAX), *Traffic Light System*

Abstract

Hotel Light one or C1 is one of the Hotels located in the heart of Sumenep. During this Hotel C1 Sumenep using traditional measurement methods as a means of measuring performance is viewed from the financial aspects, so that it takes a measurement tool that can balance work appraisal appraisal are financial and non financial. The method used in this study is the Balanced Scorecard. These methods consider the financial and non-financial performance look of the customer, business process and learning and growth. Performance measurement in this study was also supported by the Analytical Hierarchy Process (AHP), customer satisfaction, Objective Matrix (OMAX) and Traffic Light System. Of the 14 KPIs that have been identified after being processed by Objective Matrix (OMAX) there is one KPI that need to be repaired immediately ie total employee training which shows that the lack of expertise of the Hotel employees C1 Sumenep. Results from this study is the index value of the total performance of the company amounted to 6,179. In accordance with the Traffic Light System on OMAX, the scores fall within the category of yellow and show that Hotel performance overall Sumenep C1 has to be said enough but still need to be improved further. For the value of the index at 4 perspectives of the balanced scorecard is a customer of 2.748, 2.343 of business processes, financial amounted to 0.761, growth and learning at 0.327. The high level of performance the customer perspective is in line with the functions of a company that aims to provide the best service for customers

Keywords: Balanced scorecard, Analytical Hierarchy Process (AHP), customer satisfaction, Objective Matrix (OMAX), Traffic Light System