

# Analisis kinerja pengelolaan aset dengan pendekatan balance scorecard: Studi kasus aset graha wisata : An analysis of the asset management performance using approach balance scorecard concept: a case study at Graha Wisata Youth Hostel of Department of Tourism, Jakarta provincial government

Retno Daru Dewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=122390&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini menggambarkan tentang kinerja aset Graha Wisata milik Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta. Graha Wisata adalah aset pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berfungsi untuk memberikan pelayanan akomodasi alternatif khususnya bagi mahasiswa dan pelajar yang berkunjung ke Kota Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah : a. Mengukur kinerja aset Graha Wisata dengan pendekatan Balanced Scorecard. b. Mendeskripsikan masing-masing perspektif kinerja aset Graha Wisata ditinjau dari perspektif keuangan, kepuasan pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. c. Membandingkan karakter pengunjung pada 3 lokasi yang berbeda, yaitu Graha Wisata Kuningan, Ragunan, dan Taman Mini.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif eksplanatoris dengan pendekatan Balanced Scorecard yang pertama kali di perkenalkan oleh (Kaplan dan Norton, 1996). Pengumpulan data dilakukan terhadap 263 pengunjung pada Graha Wisata Kuningan, Ragunan, Taman Mini dan 25 orang pegawai UPT Graha Wisata.

Dari analisis data, wawancara, dan pengamatan di lokasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa : 1) Kinerja Aset Graha Wisata milik Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta selaku penyelenggara pelayanan di bidang akomodasi dengan pendekatan Balanced Scorecard mendapat nilai sedang/cukup. 2) Dari keseluruhan perspektif yang diukur diperoleh nilai yang bervariasi, dari cukup baik sampai dengan sangat baik. Kinerja keuangan mendapat nilai sangat baik, kinerja pelanggan mendapat nilai kurang baik, sedang, sampai sangat puas, sedangkan kinerja proses bisnis internal mendapat nilai baik, kinerja pembelajaran dan pertumbuhan mendapat nilai baik. Namun bila dilakukan analisis terhadap Daftar Anggaran Satuan Kerja dan pendapat ahli, ternyata selama ini apa yang terukur masih sekadar pada tolok ukur output atau keluaran, sedangkan pada tolok ukur outcome atau dampak belum sepenuhnya terukur.

Dari hasil perbandingan karakter pengunjung pada 3 lokasi aset, ternyata ada kecenderungan atau hubungan 7 karakter pengunjung pada aset Graha Wisata tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung pada aset Graha Wisata mempertimbangkan jarak atau kedekatan lokasi aset dengan tujuannya berkunjung, fasilitas yang tersedia, dan kegiatan yang berlangsung di sekitarnya. Penelitian ini memberikan saran kepada pengelola aset Graha Wisata untuk memperbaiki fasilitas, meningkatkan pelayanan yang meliputi pelayanan dalam ruangan maupun di luar ruangan, melakukan inovasi dalam promosi, merealisasikan status UPT Gaha Wisata menjadi Badan Layanan Umum.

<hr>

This research describes about the Graha Wisata Youth Hostel asset management performance of Department of Tourism, Jakarta Provincial Government. Graha Wisata Youth Hostel is an asset government that give the alternative accommodation services especially to young man and student who visits to Jakarta City. The target of this research is : a. To approach of Balanced Scorecard concept. b. To describe of each Youth Hostel Graha Wisata asset performance perspective as finance, customer satisfaction, internal business process, learning and growth process. c. To compare customer characteristic on 3 different locations, that is Kuningan Youth Hostel, Ragunan Youth Hostel, and Taman Mini Youth Hostel.

This research used descriptive explanation method with the Balanced Scorecard concept that introduced by Kaplan and Norton, 1996. The data collected by questionnaire and interview from 263 visitors at Kuningan Youth Hostel, Ragunan Youth Hostel, Taman Mini Youth Hostel, and 25 officers of Technical Officer Youth Hostel Tourism Department Jakarta Provincial Government.

From data analysis, interview, and observation in research location, had been concluded that :1. The asset performance of Graha Wisata Youth Hostel as the service organizer in accommodation get an "average" score which obtained by the approach of Balance Scorecard concept. 2. From the whole perspectives that measured by the Balance Scorecard concept, it's obtained variety score, with the range of "poor", "average", to "very good". The performance of finance gets a "very good" score, customer performance get the score with the range of "poor", "average" to "very good". The performance of internal business process gets the score of "good", as well as the performance of learning and growth. When analysis to Budget list of activity, and expert opinion, the reality what measured still measuring at output only, while measuring of outcome or affect not yet been measured.

From the result of visitor character comparison at 3 asset location, in the reality there are tendency or relation for 7 visitor character at certain asset Graha Wisata. This matter indicate that the visitor at asset Graha Wisata consider the distance of asset location with their visit purpose, the available facility, and activity around this asset. As the result of the research, we recommend to Graha Wisata Youth Hostel organizer, to improve their facilities, their services both internal and external room, to do some inovations in promotion, and to change the Technical Executive Unit Gaha Wisata Youth Hostel become to the Public Service Institution.