

Penilaian kinerja hotel bintang empat Cempaka Jakarta dengan metode balance scorecard

Rusdi Yusuf, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73097&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam rangka menilai kinerja BUMD yang dimiliki oleh Pemda DKI Jakarta cukup banyak, maka dipilih salah satu, yaitu PD Wisata Niaga Jaya yang berusaha dalam kelompok usaha industri pariwisata, dimana "Core Business" utamanya adalah penyediaan dan pengelolaan sarana perhotelan. Salah satu hotel yang mempunyai potensi besar untuk meningkatkan pendapatan PD Wisata Niaga Jaya adalah Hotel Bintang 4 Cempaka Jakarta.

Penilaian kinerja Badan Usaha Milik Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta hanya berdasarkan SK Gubernur DKI Jakarta No. 849 Tahun 1994 tanggal 23 Juni 1994 yang hanya memperhatikan indikator-indikator rentabilitas, likuiditas dan solvabilitas yang berarti hanya memperhatikan aspek keuangan saja.

Penilaian kinerja yang sejalan dengan manajemen strategik yang baru yaitu: BALANCE SCORECARD (Kaplan dan Norton, 1996) akan diterapkan, dimana konsep Balance scorecard adalah alat untuk menilai kemampuan perusahaan dengan mem-balance 4 (empat) aspek sekaligus yaitu: aspek keuangan, pelanggan, bisnis internal dan aspek pembelajaran dan pertumbuhan organisasi. Balance scorecard adalah media terjemahan visi dan strategi menjadi sasaran dan ukuran mulai dari rencana, implementasi sampai dengan hasil.

Penelitian terhadap kinerja Hotel Cempaka Jakarta bersifat deskriptif analitis dengan memandang kondisi keuangan perusahaan merupakan resultan dari organisasi belajar, proses bisnis internal dan tingkat kepuasan pelanggan yang terjadi dalam perusahaan. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif untuk mengetahui gambaran setiap variabel yang ditanyakan dalam kuesioner terhadap pelayanan pelanggan, bisnis internal perusahaan dan pembelajaran organisasi Hotel Cempaka Jakarta.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diperoleh penilaian kinerja perusahaan dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam peningkatan daya saing perusahaan daerah Pemerintah Daerah DKI Jakarta adalah sebagai berikut :

1. bahwa penerapan pembelajaran yang dilakukan pada aspek dinamika belajar, pembaharuan organisasi dan pemberdayaan individu sudah diterapkan pada sebagian besar organisasi, sedangkan aspek pengelolaan pengetahuan dan penerapan teknologi baru diterapkan pada sebagian kecil organisasi
2. Pada proses bisnis internal, pemahaman atas tugas pelayanan jasa hotel sudah cukup baik dan alat-alat penunjang sudah sesuai dengan standar hotel.

Kedua hal tersebut diatas menyebabkan tingkat loyalitas pelanggan Hotel Cempaka masuk dalam kategori 4

yaitu "puas". Mengingat bahwa Hotel Cempaka baru beroperasi pada bulan September 1996, kondisi keuangan hotel masih dalam tahap berkembang (growth) dengan cash flow negatif. Memperhatikan 3 hal tersebut diatas Hotel Cempaka masih memiliki potensi untuk dapat berkembang.