

ABSTRACT

Nama : Retno Daru Dewi
Program Studi : Urban Studies, Urban Asset Management
Judul Tesis : 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

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 measure asset performance of Youth Hostel Graha Wisata with the 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.

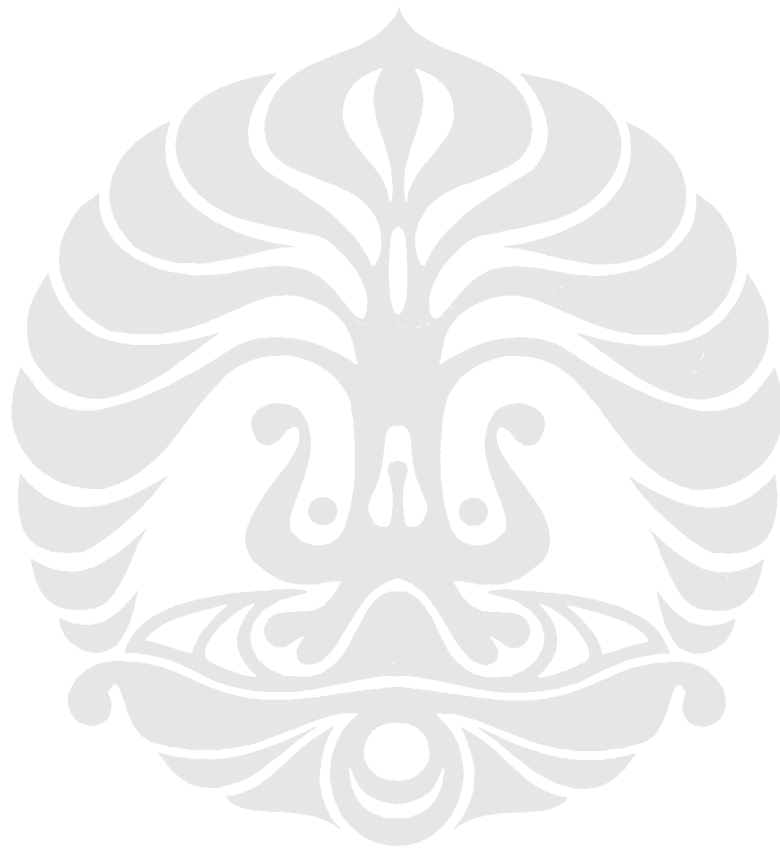
Key words : Asset Management Performance, Youth Hostel

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	8
1.7. Batasan Penelitian.....	8
2. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	9
2.1. Lokasi Obyek Penelitian.....	9
2.1.1. Lokasi Graha Wisata	9
2.1.2. Aksesibilitas Graha Wisata.....	11
2.1.3. Lingkungan Sekitar Graha Wisata.....	13
2.2. Kelembagaan Graha Wisata	13
2.2.1. Lembaga Pengelola Graha Wisata.....	14
2.2.2. Visi dan Misi	14
2.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi	15
2.2.4. Sumber Daya Pegawai.....	15
2.2.5. Anggaran, Retribusi, Tingkat Hunian, dan Tarif.....	16
2.2.6. Fasilitas	18
3. TINJAUAN PUSTAKA	23
3.1. Kota, Interaksi Kota, dan Fungsi Kota	24
3.2. Fasilitas Kota	24
3.3. Graha Wisata Sebagai Aset Kota Jakarta	27
3.4. Prinsip-Prinsip Pengelolaan Sarana Wisata.....	33
3.5. Kinerja Aset	35
3.6. Balanced Scorecard	36
3.6.1. Manfaat Balanced Scorecard.....	37
3.6.1.1. Perspektif Keuangan.....	39
3.6.1.2. Perspektif Pelanggan	40
3.6.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	42
3.6.1.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	43
3.7. Kajian Penelitian Terdahulu	44
4. METODOLOGI PENELITIAN	46
4.1. Kerangka Berpikir	49
4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
4.2. Metode Penelitian	49
4.3. Sumber Data	49
4.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
4.5. Teknik Pengumpulan Data	52
4.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	53

5. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	57
5.1. Hasil Penelitian	57
5.1.1. Kinerja Pengelolaan Aset Graha Wisata	57
5.1.2. Diskripsi Kinerja Pengelolaan Aset Graha Wisata.....	57
5.1.2.1. Kinerja Keuangan	57
5.1.2.2. Kinerja Pelanggan	58
5.1.2.2.1. Kinerja Kualitas Layanan	58
5.1.2.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan & Tk Kepuasan Pengunjung	65
5.1.2.3. Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran	69
5.1.2.3.1. Pengembangan Isu Operasional	69
5.1.2.3.2. Pengembangan Kemampuan Staf.....	70
5.1.2.3.3. Strategi Informasi dan Manajemen.....	71
5.1.2.3.4. Pengembangan Informasi	72
5.1.2.4. Kinerja Proses Bisnis Internal	72
5.1.2.4.1. Promosi.....	72
5.1.2.4.2. Manajemen Fasilitas	73
5.1.3. Perbandingan Karakteristik Pengunjung Pada 3 Lokasi Aset	74
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian	74
5.2.1. Pembahasan Hasil Pengukuran Kinerja Pengelolaan Aset Graha Wisata	74
5.2.1.1. Kinerja Keuangan	76
5.2.1.2. Kinerja Pelanggan	79
5.2.1.2.1. Kinerja Kualitas Layanan	80
5.2.1.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan & Tk Kepuasan Pengunjung	85
5.2.1.3. Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran	88
5.2.1.3.1. Pengembangan Isu Operasional	89
5.2.1.3.2. Pengembangan Kemampuan Staf.....	90
5.2.1.3.3. Strategi Informasi dan Manajemen.....	90
5.2.1.3.4. Penyampaian Informasi	90
5.2.1.4. Kinerja Proses Bisnis Internal	91
5.2.1.4.1. Promosi.....	91
5.2.1.4.2. Manajemen Fasilitas	91
5.3. Perbandingan Karakteristik Pengunjung Pada 3 Lokasi, Graha Wisata Kuningan, Ragunan, dan Taman Mini	92
5.3.1. Hubungan Antara Kel Aset dengan Usia Pengunjung	92
5.3.2. Hubungan Antara Kel Aset dengan Jenis Kelamin Pengunjung	93
5.3.3. Hubungan Antara Kel Aset dengan Pekerjaan Pengunjung	94
5.3.4. Hubungan Antara Kel Aset dengan Asal Kota Pengunjung.....	95
5.3.5. Hubungan Antara Kel Aset dengan Tujuan Pengunjung.....	96
5.3.6. Hubungan Antara Kel Aset dengan Alat Transportasi Pengunjung	97
5.3.7. Hubungan Antara Kel Aset dengan Lama Kunjungan Pengunjung	98
5.3.8. Hubungan Antara Kel Aset dengan Penghasilan Rata-rata Pengunjung.....	99
5.4. Pendapat Ahli dan Analisis DASK Terhadap Pengukuran Kinerja Pengelolaan Aset Graha Wisata.....	102
5.5. Konskwensi Hasil Penelitian.....	110

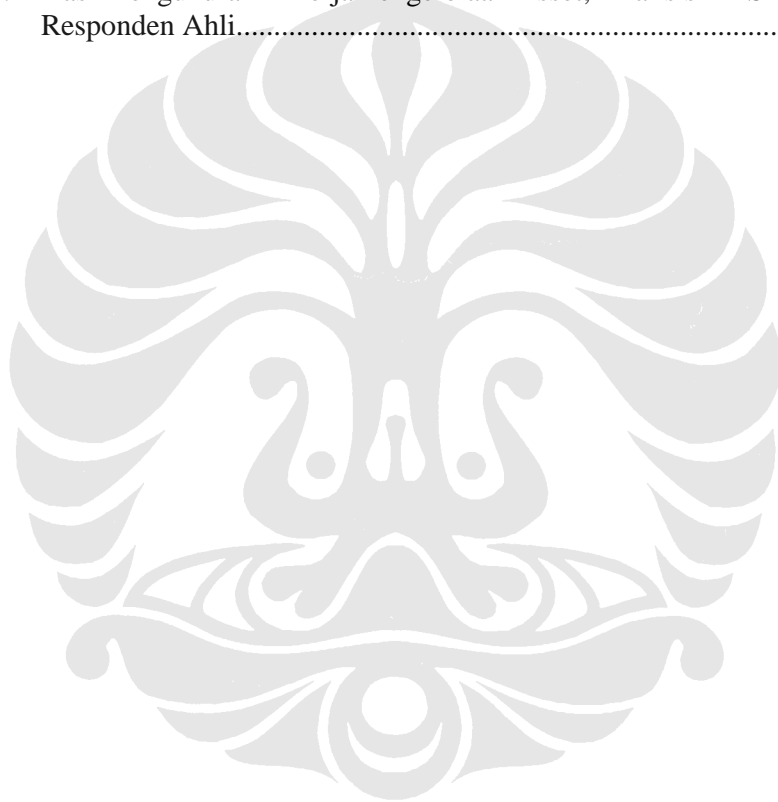
6. KESIMPULAN DAN SARAN	113
6.1. Kesimpulan.....	113
6.2. Saran.....	114
6.2. Implikasi Penelitian.....	115
Daftar Pustaka	117
Lampiran	



DAFTAR TABEL

	hal
2.1. Tabel Pegawai/Pengelola Graha Wisata.....	16
2.2. Tabel Retribusi Graha Wisata Tahun 2004 s.d. 2006.....	16
2.3. Tabel Tingkat Hunian Graha Wisata Tahun 2004 s.d. 2006.....	17
2.4. Tabel Besaran Tarif Kamar dan Ruang Pertemuan Graha Wisata.....	18
2.5. Tabel Proyeksi Tarif Graha Wisata	18
2.5. Tabel Fasilitas Graha Wisata.....	22
4.1. Tabel Butir Pertanyaan Untuk Setiap Dimensi Pengukuran.....	50
4.2. Tabel Jumlah Populasi dan Sampel Pengelola/Pegawai Graha Wisata.....	51
4.3. Tabel Populasi dan sampel Pengunjung Graha Wisata.....	52
4.4. Tabel Contoh Format Jawaban Tipe Likert.....	53
5.1. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Tangibility (Kolom Persepsi).....	58
5.2. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Tangibility (Kolom Harapan).....	59
5.3. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Reliability (Kolom Persepsi).....	59
5.4. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Reliability (Kolom Harapan).....	60
5.5. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Responsiveness (Kolom Persepsi).....	61
5.6. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Responsiveness (Kolom Harapan).....	62
5.7. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Assurance (Kolom Persepsi).....	62
5.8. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Assurance (Kolom Harapan).....	63
5.9. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Emphaty (Kolom Persepsi).....	63
5.10. Tabel Tanggapan Pengunjung Terhadap Emphaty (Kolom Harapan).....	64
5.11. Skor Persepsi, Harapan, Kesenjangan, dan Tk Kepuasan Penerima Layanan Pada Dimensi Tangibility.....	65
5.12. Skor Persepsi, Harapan, Kesenjangan, dan Tk Kepuasan Penerima Layanan Pada Dimensi Reliability.....	66
5.13. Skor Persepsi, Harapan, Kesenjangan, dan Tk Kepuasan Penerima Layanan Pada Dimensi Responsiveness.....	66
5.14. Skor Persepsi, Harapan, Kesenjangan, dan Tk Kepuasan Penerima Layanan Pada Dimensi Assurance.....	67
5.15. Skor Persepsi, Harapan, Kesenjangan, dan Tk Kepuasan Penerima Layanan Pada Dimensi Emphaty.....	68
5.16. Tabel Tanggapan Pegawai Terhadap Pengembangan Isu Operasional	69
5.17. Tabel Tanggapan Pegawai Terhadap Pengembangan Kemampuan Staf.....	70
5.18. Tabel Tanggapan Pegawai Terhadap Strategi Informasi dan Manajemen....	71
5.19. Tabel Tanggapan Pegawai Terhadap Penyampaian Informasi.....	72
5.20. Tabel Tanggapan Pegawai Terhadap Promosi Aset.....	73
5.21. Tabel Tanggapan Pegawai Terhadap Manajemen Fasilitas.....	73
5.22. Hasil Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan.....	76
5.23. Kinerja Keuangan UPT Graha Wisata Tahun 2006.....	78
5.24. Kinerja Keuangan UPT Graha Wisata Tahun 2005.....	78

5.25.	Kinerja Keuangan UPT Graha Wisata Tahun 2004.....	78
5.26.	Tingkat Kunjungan Graha Wisata, 2004, 2005, 2006.....	79
5.27.	Perbandingan Usia Pengunjung Pada 3 Kelompok Asset.....	92
5.28.	Perbandingan Jenis Kelamin Pengunjung Pada 3 Kelompok Asset.....	93
5.29.	Perbandingan Pekerjaan Pengunjung Pada 3 Kelompok Asset.....	94
5.30.	Perbandingan Asal Pengunjung Pada 3 Kelompok Asset.....	95
5.31.	Perbandingan Tujuan Pengunjung Pada 3 Kelompok Asset.....	96
5.32.	Perbandingan Alat Transportasi Pengunjung Pada 3 Kelompok Asset.....	97
5.33.	Perbandingan Lama Kunjungan Pada 3 Kelompok Asset.....	98
5.34.	Perbandingan Penghasilan Per Bulan Pengunjung Pada 3 Kelompok Asset.	99
5.35.	Hasil Pengukuran Kinerja Pengelolaan Asset, Analisis DASK, dan Responden Ahli.....	101



DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner Untuk Pengunjung Graha Wisata.....
2	Kuesioner Untuk Pegawai Graha Wisata.....
3a.	Uji Validitas Pegawai.....
3b.	Uji Reliabilitas Pegawai.....
4a.	Uji Validitas Pengunjung.....
4b.	Uji Reliabilitas Pengunjung.....
5.	Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 94 Tahun 2002
6a	Pembobotan untuk Perspektif Proses Bisnis Internal.....
6b.	Pembobotan untuk Perspektif Proses Pertumbuhan Pembelajaran.....
6c.	Rentang Skor Perspektif Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Proses Pertumbuhan Pembelajaran.....
7	Rentang Skor Keseluruhan.....

