

ABSTRAK

Nawira, Ainun. 2018. Skripsi. **Analisis Penerapan Metode *Balanced Scorecard* (BSC) Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Perusahaan Hotel Tampiaro Plaza Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Hotel Tampiaro Plaza Probolinggo dengan untuk mengetahui kinerja Hotel Tampiaro Plaza dengan adanya penerapan metode BSC.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah BSC yaitu suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya terfokus pada kinerja keuangan saja tetapi kinerja dan non keuangan yang berguna bagi manajemen yang terdiri dari 4 perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis/internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Data yang digunakan dari tahun 2015-2017.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan dinilai cukup baik untuk perolehan ROA sebesar 25,04% dan *Profit Margin* sebesar 27,69% sudah melebihi standart yang ditentukan dan untuk perolehan standart *Current Ratio* sebesar 220,3% masih dibawah standart yang ditentukan. Pada perspektif pelanggan juga dapat dinilai baik karena *Customer Retention* (usaha perusahaan untuk mempertahankan pelanggan) perolehan rata-rata sebesar 85,47% dan *Customer Acquisition* (usaha perusahaan untuk mengakuisisi pelanggan) perolehan rata-rata sebesar 15,46% sudah diatas standart yang ditentukan. Untuk Perspektif Bisnis Internal dinilai baik karena karyawan yang membuat kesalahan terhitung nihil dan rata-rata perolehan sebesar 0%. Dan pada perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dinilai kurang. Untuk indikator *Employee Training* karena training yang diberikan hanya 9 Jam Pelajaran per Orang (JPO) pada indikator *Employee Retention* juga masih di bawah standart yang ditentukan rata-rata sebesar 13,19% masih dibawah standart yang ditentukan.

Kata Kunci : *Balance Scorecard*, Pengukuran Kinerja Perusahaan.

ABSTRACT

Nawira, Ainun. 2018. *Thesis. Analysis of the Application of the Balanced Scorecard Method (BSC) to Measure the Financial Performance of the Hotel Tampiaro Plaza Probolinggo. Management Study Program, Faculty of Economics, University of Panca Marga Probolinggo.*

The research was conducted at Tampiaro Plaza Hotel Probolinggo to find out the performance of Tampiaro Plaza Hotel with the application of the BSC method.

The type of research used is quantitative descriptive, the variable used in this study is BSC which is a performance measurement method that is not only focused on financial performance but performance and non-financial that is useful for management which consists of 4 perspectives, namely financial perspective, customer perspective, business / internal process perspective, learning and growth perspective. Data used from 2015-2017.

The results showed that the financial perspective was considered good enough for the acquisition of ROA of 25.04% and Profit Margin of 27.69% which had exceeded the standards specified and for the standard acquisition Current Ratio of 220.3% was still below the specified standard. In the perspective of the customer can also be assessed both because Customer Retention (the company's business to retain customers) the average acquisition of 85.47% and Customer Acquisition (the company's business to acquire customers) the average acquisition of 15.46% is above the standard specified. For Internal Business Perspectives, it is considered good because employees who make mistakes are counted zero and the average acquisition is 0%. And the perspective of Learning and Growth is considered lacking. For the Employee Training indicator because training provided only 9 Learning Hours per Person (JPO) on the Employee Retention indicator is also still below the standard that is determined on average by 13.19% is still below the specified standard.

Keywords: *Balance Scorecard, Performance Measurement Company.*