DAFTAR ISI

Judul..... i
Lembar Pengesahan.....ii
Motto dan Persembahan.....iii
Persembahan.....iv
Kata Pengantar..... v
Daftar Isi..... vii
Daftar Gambar..... x
Daftar Tabel.....xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1. Latar Belakang Masalah.....1

1.2. Pokok Permasalahan..... 7

1.3. Batasan Masalah..... 7

1.4. Tujuan Penelitian..... 8

1.5. Manfaat Penelitian..... 8

1.6. Metodologi Penelitian..... 9

1.6.1. Jenis Data..... 9

1.6.2. Metode Pengumpulan Data..... 10

1.7. Metode Analisis Data..... 11

1.8. Sistematika Pembahasan..... 12

BAB II LANDASAN TEORI..... 14

2.1. Penilaian Kinerja Konvensional..... 14

2.1.1. Pengertian Penilaian Kinerja..... 14

2.1.2. Tujuan Penilaian Kinerja..... 15

2.1.3 Sistem Penilaian Kinerja Finansial..... 16

2.1.4. Kekurangan dan Kelebihan Sistem Pengukuran Finansial..... 18

2.2. Sistem Penilaian Dengan Metode Balance Scorecard..... 20

2.2.1. Balance Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja..... 20

2.2.2. Karakteristik Balance Scorecard..... 21

2.2.3. Perspektif Keuangan..... 23

2.2.4. Perspektif Pelanggan..... 27

2.2.5. Perspektif Proses Bisnis Intenal..... 30

2.2.6. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..... 32

BAB III DATA PENELITIAN 34

3.1. Sejarah Berdirinya Hotel Tretes View..... 34

3.2. Fasilitas – Fasilitas Hotel..... 36

3.3. Struktur Organisasi..... 38

3.4. Pemasaran..... 43

3.5. Visi, Misi dan Tujuan Hotel..... 45

3.6. Penilaian Kinerja Yang Dilakukan..... 46

BAB IV ANALISIS DATA 53

4.1. Penterjemahan visi,misi dan tujuan perusahaan..... 53

4.2. Rumusan Strategi Hotel Tretes View..... 58

4.2.1. Kekuatan 58

4.2.2. Kelemahan 62

4.2.3. Peluang..... 64

4.2.4. Ancaman..... 65

4.3. Analisis Posisi Pertumbuhan Perusahaan..... 68

4.4. Penilaian dan Penerapan Kinerja Hotel ke dalam

Metode Balance Scorecard..... 71

4.4.1. Perspektif Keuangan..... 71

4.4.2. Perspektif Pelanggan..... 76

4.4.3. Perspektif Proses Bisnis Internal..... 82

4.4.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..... 85

4.5. Perumusan Inisiatif Strategik..... 88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 92

5.1. Kesimpulan..... 92

5.2. Saran 95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Operasional Balance Scorecard.....4

Gambar 2.1. Mengukur Tema Keuangan Strategis Pada Perspektif Keuangan.....28

Gambar 2.2. Proporsi Nilai Pelanggan Pada Perspektif Pelanggan.....30

Gambar 2.3. Model Rantai Nilai Generik Pada Perspektif Proses Bisnis Internal.....32

Gambar 2.4. Mengukur Tema Keuangan Strategis Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....33

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Hotel Tretes View.....52

Gambar 4.1. Rerangka Balance Scorecard.....69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Mengukur Tema Keuangan Strategis..... 4

Tabel 3.1. Ukuran dan Fasilitas Kamar 37

Tabel 4.1. Penjabaran misi ke dalam Balance Scorecard 56

Tabel 4.2. Balance Scorecard dalam Perspektif Keuangan..... 72

Tabel 4.3. Laporan Perkembangan Laba Rugi Selama 3 Tahun 72

Tabel 4.4. Balance Scorecard dalam Perspektif Pelanggan..... 77

Tabel 4.5. Pengambilan Keputusan Memilih Hotel Tretes View..... 81

Tabel 4.6. Berdasarkan Fasilitas Yang Diberikan 82

Tabel 4.7. Berdasarkan Pelayanan Yang Diberikan 82

Tabel 4.8. Balance Scorecard dalam Perspektif Proses Bisnis Internal..... 83

Tabel 4.9. Balance Scorecard dalam Perspektif
Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan 85