

**PENILAIAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN
INDIKATOR NON KEUANGAN PADA ROOM DIVISION
HOTEL "X" SURABAYA**

le
d. 11/02
add
↑

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



OLEH

HETI WIDOWATI

No. Pokok : 049922649 - E

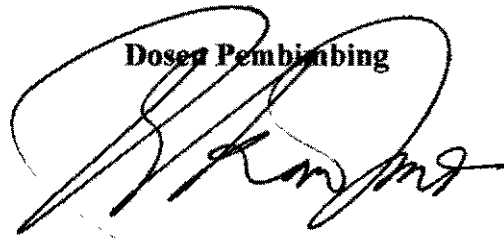
KEPADA

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2002

Surabaya, 10-1-2002.....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing


Drs. I MADE NARSA, Msi, Ak

SKRIPSI

**PENILAIAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN INDIKATOR NON
KEUANGAN PADA ROOM DIVISION HOTEL "X" SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

HETI WIDOWATI

No.Pokok: 049922649 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Drs. I MADE NARSA, Msi, Ak

Tanggal.....7/6 2002.....

KETUA PROGRAM STUDI,



DR. ARSONO LAKSMANA, SE

Tanggal.....

ABSTRAKSI

Pertumbuhan dan perkembangan usaha perhotelan dewasa ini cukup pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Untuk menuju keunggulan bersaing serta untuk mencapai tujuan perusahaan baik jangka panjang maupun jangka pendek manajemen membutuhkan suatu pengukuran yang relevan dan memadai yang mampu mengukur kinerja perusahaan yang secara langsung berpengaruh pada kesuksesan perusahaan. Penilaian dengan indikator non keuangan akan memberikan informasi mengenai aktivitas operasional perusahaan yang akurat dan tepat waktu. Hotel "X" merupakan hotel berbintang empat (****) di Surabaya. Penilaian kinerja pada *room division* perlu dilakukan karena kegiatan operasional pada bagian ini mempunyai jenis, sifat dan ruang lingkup pekerjaan yang sangat luas. Dengan menggunakan ukuran non keuangan sebagai alat untuk menilai kinerja dapat diketahui apakah suatu pekerjaan sudah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak dan dapat dilakukan tindakan perbaikan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang berawal dari adanya fakta, kemudian dilakukan observasi terhadap fakta tersebut. Penelitian ini menggunakan data-data perusahaan selama tahun 2001. Untuk teknik analisis dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap antara lain menentukan dan mengukur indikator non keuangan serta membandingkan kinerja dengan target atau standar yang ditetapkan. Ukuran-ukuran non keuangan yang digunakan diklasifikasikan menjadi 3 dimensi yaitu dimensi efisiensi (tingkat hunian kamar, *turn over interval*, tingkat produktivitas *roomboy*, *turn over employee*), dimensi kualitas (tingkat komplain tamu, tingkat tamu yang kembali), dimensi waktu (rata-rata lama tinggal tamu, waktu pelayanan *check in* dan *check out*, waktu pelayanan pembersihan kamar).

Indikator- indikator non keuangan yang digunakan dalam menilai kinerja *room division* dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi efisiensi pihak hotel cukup efisien dalam memanfaatkan sumber daya, dimensi kualitas disini hotel cukup baik dalam memberikan pelayanan yang dilihat dari tingkat komplain tamu yang dapat dikatakan rendah sedangkan untuk dimensi waktu, rata-rata lama tinggal tamu cukup lama, waktu pelayanan yang diberikan tamu cukup efektif. Dari ketiga dimensi dalam indikator non keuangan ini dapat memberikan informasi yang dapat mendukung informasi keuangan perusahaan.

Keyword: Performance, nonfinancial, measurement, efficiency, quality, time