

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Dengan perkembangan dunia pariwisata yang semakin pesat pada saat ini, berhubungan erat dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang kepariwisataan. Perhotelan termasuk perusahaan jasa yang dapat mendukung berkembangnya dunia pariwisata. Perhotelan adalah perusahaan yang memperdagangkan jasa, dimana pendapatan utamanya berasal dari penjualan jasa penginapan, penjualan makanan dan minuman serta jasa lain yang bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Persaingan antar hotel yang berjalan ketat dibarengi dengan peningkatan mutu memerlukan strategi yang baik. Strategi yang baik diperoleh dengan memperhitungkan visi, misi dan tujuan perusahaan. Bekaitan dengan hal tersebut, perusahaan dapat menggunakan *Balanced Scorecard*. *Balanced scorecard* digunakan untuk mengukur kinerja, tetapi didalam perkembangan selanjutnya justru dipakai sebagai kerangka untuk menjabarkan strategi ke dalam rencana strategik yang mencakup empat perspektif .

Selama ini pengukuran kinerja perusahaan sering menitikberatkan pada sisi keuangan saja. Para manajer yang berhasil

mencapai tingkat keuntungan yang tinggi dianggap berhasil dan mampu memberikan hasil yang memuaskan bagi pemegang saham. Salah satu alat ukur yang memasukkan unsur non finansial dalam pengukuran kinerja perusahaan adalah *Balanced Scorecard* menekankan pengukuran dari aspek keuangan maupun aspek non keuangan melalui empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced Scorecard* menterjemahkan misi dan strategi perusahaan dalam seperangkat ukuran yang menyeluruh yang memberi kerangka kerja bagi perusahaan dan sistem manajemen strategis, selain tetap memberikan penekanan pada pencapaian tujuan finansial.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Pelangi 1 Malang karena saat ini adalah tingkat persaingan dalam memperebutkan konsumen pengguna jasa perhotelan semakin ketat, oleh karena itu perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja secara keseluruhan. *Balanced Scorecard* dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dalam penilaian kinerja Hotel Pelangi, sebagai suatu proses umpan balik manajemen dan implementasi strategis untuk mencapai tujuan perusahaan di masa yang akan datang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana menyusun strategi yang baik pada Hotel Pelangi 1 Malang dengan Penerapan *Balanced Scorecard*.”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

“Untuk menyusun strategi pada Hotel Pelangi 1 Malang dengan menggunakan Penerapan *Balanced Scorecard* .”

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Bagi penulis

Untuk mengetahui sejauh mana teori yang selama ini diperoleh dibangku kuliah dapat diterapkan secara praktis dalam praktek nyata khususnya yang berkaitan dengan konsep *Balanced Scorecard*.

#### 2. Bagi perusahaan

Membantu pihak manajemen perusahaan dalam menetapkan strategi kedalam rencana strategik berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard* serta memberi gambaran pada perusahaan mengenai pentingnya mempertimbangkan analisis keuangan dan non keuangan guna menetapkan strateginya.

#### 3. Bagi Peneliti Lain

Memberikan referensi maupun bahan masukan yang berguna terutama bagi kalangan akademika untuk memperluas wawasan berfikir sebagai alternatif masukan atau acuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan ini.