

Analisis Identifikasi *Key Performance* pada Hotel Splash

Adilla Pertiwi dan Afrima Widanti

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Bengkulu

Correspondent Author: widantiafrima@gmail.com

Abstract: *This research was conducted to examine this research with the research objective of knowing and analyzing the relevant Key Performance Indicators (KPI) applied to the Splash Hotel using the Performance Prism method. This type of research is descriptive research to analyze relevant KPI applied to the Splash Hotel using the Performance Prism method. The population and sample in this research is the General Manager of the Splash Hotel, namely Mr. Dawn. Content Analysis is a qualitative research technique that emphasizes the accuracy of communication content, meaning in communication content, interpretation of symbols, and understanding symbolic interactions that occur in communication. The results of the research show that the Splash Hotel KPI using the Performance Prism method is not optimal because: 1) The KPI seen from Splash Hotel Stakeholders is not optimal. This is because Splash Hotel has not been able to increase the number of purchases it needs from suppliers, superiors' attention to employees is still low and Splash Hotel's support for the community around the hotel is still low, 2) KPI seen from Stakeholder Contribution Splash Hotel is not optimal. This is because Splash Hotel's provision of incentives to employees is still low, superiors' appreciation for employees is still low, and the number and quality of local employee recruitment is still low, 3) KPI seen from Splash Hotel's Strategy is not optimal. This is because the Splash Hotel strategy in gaining profits and hotel development strategies is still lacking, and the provision of guidance and training to employees is low, 4) KPI seen from the Splash Hotel Process is not optimal. This is because the strategy in the partnership and environmental development program around the Splash Hotel is still low and 5) the KPI seen from the Capability of the Splash Hotel is not optimal. This is because the accuracy of payments to raw material suppliers is still low or not on time.*

Keywords: *Key Performance Indikator (KPI), Performance Pris Method, Splash Hotel*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis *Key Performance Indicators* (KPI) yang relevan yang diterapkan pada Hotel Splash dengan menggunakan metode *Performance Prism*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk menganalisis KPI yang relevan yang diterapkan pada Hotel Splash dengan menggunakan metode *Performance Prism*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah *General Manager* Hotel Splash yaitu Bapak Fajar. *Content Analysis* merupakan teknik penelitian kualitatif yang menekankan pada ketepatan isi komunikasi, makna dalam isi komunikasi, interpretasi simbol, dan memahami interaksi simbolik yang terjadi dalam komunikasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa KPI Splash Hotel dengan menggunakan metode *Performance Prism* belum optimal karena: 1) KPI yang dilihat dari *Stakeholder* Splash Hotel belum optimal. Hal ini dikarenakan Splash Hotel belum mampu meningkatkan jumlah pembelian yang dibutuhkannya dari *supplier*, perhatian atasan terhadap karyawan masih rendah dan dukungan Splash Hotel terhadap masyarakat sekitar hotel masih rendah, 2) KPI yang dilihat dari *Stakeholder Contribution* Splash Hotel belum optimal. Hal ini dikarenakan pemberian insentif Splash Hotel kepada karyawan masih rendah, penghargaan atasan terhadap karyawan masih rendah, dan jumlah dan kualitas perekrutan karyawan lokal masih rendah, 3) KPI yang dilihat dari *Strategy* Splash Hotel belum optimal. Hal ini dikarenakan strategi Splash Hotel dalam memperoleh keuntungan dan strategi pengembangan hotel masih kurang, serta pemberian bimbingan dan pelatihan kepada karyawan masih rendah, 4) KPI yang dilihat dari Proses Splash Hotel belum optimal. Hal ini dikarenakan strategi dalam program kemitraan dan bina lingkungan di sekitar Hotel Splash masih rendah dan 5) KPI yang dilihat dari *Capability* Hotel Splash belum optimal. Hal ini dikarenakan ketepatan pembayaran kepada pemasok bahan baku masih rendah atau tidak tepat waktu.

Kata kunci: *Key Performance Indikator (KPI), Metode Performance Prism, Splash Hotel*

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang terjadi saat ini perkembangan teknologi terjadi begitu pesat. Perkembangan teknologi ini telah mengakibatkan iklim persaingan bisnis semakin ketat. Di samping pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang dimiliki oleh perusahaan, saat ini masih banyak perusahaan-perusahaan yang mengukur kinerja usahanya hanya berdasarkan pada tolak ukur keuangan (Widiyawati *et al.*, 2013). Suatu organisasi agar bisa bersaing dan berkembang perlu dilakukan perbaikan pada setiap aspek kinerja perusahaannya. Hal ini dimulai dengan terlebih dahulu mengukur kinerja perusahaan saat ini. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya semua perusahaan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan (Cahyawati *et al.*, 2013).

Persaingan yang ketat dalam industri Hotel telah memotivasi semua pihak yang terlibat pihak manajemen hotel selalu berusaha mencari solusi bagi perusahaan itu terus tumbuh. Setiap perusahaan hotel menanyakan hal ini melaksanakan beberapa program perbaikan manajemen, penghematan biaya tanpa mengorbankan layanan pelanggan memiliki kekuatan untuk bersaing. di mana kualitas layanan dipertahankan menjadi prioritas. Kualitas layanan dalam hal ini sangat dekat dalam kaitannya dengan produktivitas, yang terkait dengan kinerja organisasi. Jadi untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi Teknik desain yang berbeda harus selalu digunakan untuk meningkatkan produktivitas dikembangkan Tapi itu tidak berhasil efektif tanpa dikompensasi oleh pengukuran kinerja dan seperti upaya manajemen untuk mengendalikan operasi bisnis.

Pengukuran kinerja Hotel membantu manajemen hotel untuk mengkuantifikasikan tingkat efektivitas dan efisiensi yang telah dicapai perusahaan pada periode tertentu dan pengukuran kinerja yang telah dilakukan, perusahaan dapat segera melakukan identifikasi masalah dan membuat perbaikan apabila hasil pengukuran kinerja perusahaan rendah (Putri *et al.*, 2016). Pada penelitian ini dipilih model *Performance Prism* dikarenakan dari tiga model tersebut metode *Performance Prism* memiliki keunggulan dibanding dua metode yang lain. Bila dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi stakeholder dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, regulator dan masyarakat sekitar, sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan stakeholder hanya dari sisi shareholder dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan IPMS, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu *Key Performance Indicator* (KPI) yang diidentifikasi terdiri dari KPI strategi, KPI proses, dan KPI kapabilitas (Widiyawati *et al.*, 2013).

Performance Prism memberikan pengukuran yang komprehensif dan sudut pandang yang luas, sehingga memberikan gambaran yang realistis mengenai penentu kesuksesan bisnis dan *Prism* tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga aktivitas-aktivitas penentu hasil akhir. Oleh karena itu, pengukuran kinerja yang dilakukan dapat memberikan gambaran yang jelas dan nyata tentang kondisi perusahaan yang sebenarnya (Rufaidah & Vidiyanto, 2018).

Hotel Splash, pengukuran kinerja dilakukan sebagai evaluasi yang juga dapat memberikan solusi untuk pengambilan keputusan untuk meningkatkan layanan pelanggan, tetapi secara umum pengukuran kinerja semata-mata didasarkan pada pertimbangan finansial, baik atau buruk Kinerja didasarkan pada apakah tujuan tercapai dalam jangka waktu tertentu

tanpa keraguan jika tujuan tidak tercapai, evaluasi akan dilakukan aspek keuangan/anggaran yang melibatkan manajemen hotel. kondisi ini menunjukkan bahwa hotel sedang melakukan pengukuran Efektivitasnya hanya dari sudut pandang finansial. Maka diperlukan metode pengukuran kinerja yang tepat dan pada saat yang sama dapat menawarkan solusi untuk mengambil keputusan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Identifikasi *Key Performance Indikator* (KPI) Pada Hotel Splash menggunakan metode *Performance Prism*. Penelitian ini memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis *Key Performance Indikator* (KPI) yang relevan diterapkan pada Hotel Splash dengan metode *Performance Prism*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk menganalisis *Key Performance Indicator* (KPI) yang relevan diterapkan pada Hotel Splash dengan metode *Performance Prism*. Sekaran & Bougie (2016) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif dan metode penelitian deskriptif digunakan untuk menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Sementara itu, Sofian & Singarimbun (2012) mengatakan bahwa penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengamatan yang cermat terhadap fenomena sistem tertentu dikarenakan dalam penelitian deskriptif, peneliti mengembangkan konsep, menghimpun fakta. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah General manager Hotel Splash yakni bapak Fajar.

Analisis konten (*Content Analysis*) adalah teknik penelitian kualitatif yang menekankan pada keakuratan isi komunikasi, makna dalam isi komunikasi, penafsiran simbol, dan pemahaman interaksi simbolik yang terjadi dalam komunikasi (Bungin, 2011). Bungin (2011) mendefinisikan analisis isi sebagai suatu teknik penelitian untuk mendeskripsikan secara obyektif, sistematis, dan kuantitatif terhadap isi komunikasi yang tampak. Dalam analisis isi kualitatif, teks atau kata-kata diklasifikasi atau disaring ke dalam beberapa kategori yang mewakili berbagai isi tertentu (Puspitasari, 2017). Aspek teknis analisis isi meliputi klasifikasi simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi, penggunaan kriteria dalam klasifikasi, dan penggunaan analisis khusus dalam merumuskan prediksi (Bungin, 2011).

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi terarah. Peneliti akan membaca transkrip wawancara dari beberapa informan dan melakukan pengkodean menggunakan kode-kode yang telah ditentukan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Jika ada data yang tidak dapat dimasukkan ke dalam kode yang sudah ada, peneliti akan membaca ulang dan jika diperlukan, akan menambahkan kode baru. Antu *et al.* (2021) menyatakan bahwa suatu penarikan kesimpulan baru dianggap valid jika proses penarikan kesimpulan tersebut dilakukan menurut cara tertentu. cara penarikan kesimpulan ini dinamakan logika. Dimana logika secara luas dapat didefinisikan sebagai pengkajian untuk berfikir valid. Teknik pengambilan kesimpulan yang dilakukan peneliti adalah membuat kesimpulan sementara yang diambil dari analisis isi deskriptif hasil wawancara setiap informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan General Manajer yakni bapak Fajar di atas menunjukkan *Key Performance Indicator* (KPI) pada Hotel Splash dengan metode *Performance Prism* belum maksimal. Secara rinci KPI ditinjau dari *Performance Prism* pada Hotel Splash Bengkulu, terlihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1 Rangkuman Hasil Wawancara KPI Hotel Splash
Metode *Performance Prism***

No	Variabel	Pemegang Saham	Pemasok	Karyawan	Masyarakat	Pelanggan
1	<i>Satisfaction Stakeholder</i>	Menjamin keamanan dana sudah dilaksanakan dengan baik	Kerjasama dengan pemasok berjalan dengan baik	Kepuasan kerja sudah cukup baik	Terciptanya lapangan kerja bagi masyarakat Bengkulu cukup	Kualitas pelayanan Hotel cukup
		Mempertanggung jawabkan keuangan sudah dilaksanakan dengan baik	Meningkatkan jumlah pembelian kebutuhan masih rendah	Perhatian atasan masih rendah	Dukungan terhadap masyarakat sekitar hotel masih rendah	Kecepatan pelayanan cukup
2	<i>Contribution Stakeholder</i>	Memberikan Keuntungan cukup	Pengiriman selalu tepat waktu	Pemberian Insentif masih rendah	Rekan dalam mengembangkan ilmu cukup	Pelanggan memberikan saran yang cukup
		Memberikan laporan keuangan baik	Ketepatan kualitas dan kuantitas cukup	Penghargaan atasan masih rendah	Jumlah dan kualitas rekrutmen lokal masih rendah	Keuntungan pelanggan peroleh cukup
3	<i>Strategy</i>	Strategi memperoleh keuntungan masih kurang promosi	Menjaga komunikasi cukup	Pemberian pembinaan pada karyawan rendah	Respon cepat perusahaan terhadap Masyarakat cukup	Penyediaan yang tepat waktu cukup
		Strategi pengembangan hotel masih kurang	Pemenuhan bahan baku produksi cukup	Pemberian pelatihan pada karyawan rendah	Pemenuhan kewajiban terhadap lingkungan dan pemerintah cukup	Loyalitas pelanggan cukup
4	<i>Process</i>	Melibatkan pemegang saham dalam setiap perencanaan kegiatan tinggi	Kualitas dan kuantitas bahan baku baik	Melibatkan karyawan dalam setiap perencanaan kegiatan tinggi	Penggunaan sumber daya lokal cukup	Frekuensi promosi dan pengenalan produk cukup
		Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan tinggi	Membuat standar produk mutu cukup	Melibatkan karyawan dalam setiap kegiatan tinggi	Program kemitraan dan bina lingkungan rendah	Pengukuran kebutuhan dan Keinginan pasar cukup
5	<i>Capability</i>	Pelaporan proses yang berjalan baik	Pemberian keuntungan pada pemasok cukup	Peningkatan pengawasan kerja pada karyawan tinggi	Kerjasama dalam melakukan penelitian cukup	Kemampuan pemenuhan keinginan pelanggan cukup

	Pelaporan Hasil baik	Ketepatan pembayaran pada pemasok rendah	Peningkatan standar kerja karyawan tinggi	Kerjasama dalam melakukan pengembangan cukup	Harga yang ditawarkan sudah wajar
--	----------------------	--	---	--	-----------------------------------

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Stakeholder Statisfaction

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPI dilihat dari *Stakeholder Statisfaction* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan Splash Hotel belum mampu meningkatkan jumlah pembelian kebutuhan kepada pemasok, perhatian atasan kepada karyawan masih rendah dan dukungan pihak Splash Hotel terhadap masyarakat sekitar hotel masih rendah. Oleh karena itu, Splash Hotel dapat meningkatkan pembelian kebutuhan bahan baku kepada pemasok, meningkatkan perhatian pada karyawan dalam bekerja dan memberikan dukungan kepada masyarakat sekitar hotel sebagai bentuk kompensasi.

Identifikasi Kontribusi Stakeholder (Stakeholder Contribution)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPI dilihat dari *Stakeholder Contribution* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan Splash Hotel dalam pemberian insentif pada karyawan masih rendah, penghargaan atasan pada karyawan masih rendah, serta jumlah dan kualitas rekrutmen karyawan lokal masih rendah. Oleh karena itu, Splash Hotel dapat meningkatkan insentif kepada karyawan yang bekerja dengan baik, memberikan penghargaan pada karyawan dan mengutamakan rekrutmen untuk karyawan lokal yaitu yang berasal dari Bengkulu.

Identifikasi Strategi (Strategy)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPI dilihat dari *Strategy* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan Splash Hotel Strategi dalam memperoleh keuntungan dan strategi pengembangan hotel masih kurang, dan pemberian pembinaan serta pelatihan pada karyawan rendah. Oleh karena itu, Splash Hotel dapat melakukan pengembangan hotel dengan memberikan pembinaan dan pelatihan pada karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, sehingga karyawan dapat bekerja lebih maksimal.

Identifikasi Proses (Process)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPI dilihat dari *Process* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan Strategi dalam Program kemitraan dan bina lingkungan di sekitar Splash Hotel masih rendah. Oleh karena itu, Splash Hotel dapat menjalin kemitraan dengan masyarakat sekitar dan melakukan bina lingkungan, sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat dan lingkungan sekitar Splash Hotel.

Identifikasi Kapabilitas (Capability)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPI dilihat dari *Capability* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan ketepatan pembayaran pada pemasok bahan baku masih rendah atau tidak tepat waktu. Oleh karena itu, Splash Hotel dapat memperbaiki sistem

pembayaran yang belum tepat waktu pada pemasok bahan baku, sehingga pemasok dapat meningkatkan kualitas bahan baku yang di pasoknya.

PENUTUP

Key Performance Indicator (KPI) Hotel Splash dengan metode *Performance Prism* belum maksimal dikarenakan:

1. KPI dilihat dari *Stakeholder Statisfaction* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan Splash Hotel belum mampu meningkatkan jumlah pembelian kebutuhan kepada pemasok, perhatian atasan kepada karyawan masih rendah dan dukungan pihak Splash Hotel terhadap masyarakat sekitar hotel masih rendah.
2. KPI dilihat dari *Stakeholder Contribution* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan Splash Hotel dalam pemberian insentif pada karyawan masih rendah, penghargaan atasan pada karyawan masih rendah, serta jumlah dan kualitas rekrutmen karyawan lokal masih rendah
3. KPI dilihat dari *Strategy* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan Splash Hotel Strategi dalam memperoleh keuntungan dan strategi pengembangan hotel masih kurang, dan pemberian pembinaan serta pelatihan pada karyawan rendah.
4. KPI dilihat dari *Process* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan Strategi dalam Program kemitraan dan bina lingkungan di sekitar Splash Hotel masih rendah.
5. KPI dilihat dari *Capability* Splash Hotel belum maksimal. Hal ini dikarenakan ketepatan pembayaran pada pemasok bahan baku masih rendah atau tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian agar kinerja Splash Hotel dapat lebih maksimal, maka disarankan:

1. Splash Hotel dapat meningkatkan pembelian kebutuhan bahan baku kepada pemasok, meningkatkan perhatian pada karyawan dalam bekerja dan memberikan dukungan kepada masyarakat sekitar hotel sebagai bentuk kompensasi.
2. Splash Hotel dapat meningkatkan insentif kepada karyawan yang bekerja dengan baik, memberikan penghargaan pada karyawan dan mengutamakan rekrutmen untuk karyawan lokal yaitu yang berasal dari Bengkulu.
3. Splash Hotel dapat melakukan pengembangan hotel dengan memberikan pembinaan dan pelatihan pada karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, sehingga karyawan dapat bekerja lebih maksimal.
4. Splash Hotel dapat menjalin kemitraan dengan masyarakat sekitar dan melakukan bina lingkungan, sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat dan lingkungan sekitar Splash Hotel.
5. Splash Hotel dapat memperbaiki sistem pembayaran yang belum tepat waktu pada pemasok bahan baku, sehingga pemasok dapat meningkatkan kualitas bahan baku yang di pasoknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Antu, Y., Mohi, E. H., Nggilu, R., Arsana, I. K. S., Binolombangan, F., & Endey, N. (2021). Analisis implementasi kebijakan ekonomi dan implikasinya terhadap UMKM di Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(2), 230-237.
- Berelson, B. (1959). The state of communication research. *Public Opinion Quarterly*, 23(1), 1-2.
- Bungin, B. (2011). Masyarakat Indonesia kontemporer dalam pusaran komunikasi. *Jurnal Aspikom*, 1(2), 125-136.
- Cahyawati, A. N., Pratikto, P., Soenoko, Rudy. (2013). Analisis pengukuran kinerja rumah sakit dengan menggunakan metode performance prism. *Jemis*, 1(1), 1-7.
- Puspitasari, E. (2017). Karakteristik bahasa jurnalistik dalam artikel surat kabar priangan. Diksatrasia. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 1(1), 1-11.
- Putri, A. R., Mas'ud, A., Mayangsari, S., & Yuniaristanto. (2016). Pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode performance prism (studi kasus di cendana offset fokus intermedia grup). *Jurnal Performa*, 15(2), 146-153.
- Rufaidah, A., & Vidiyanto, M. I. (2018). Sistem pengukuran kinerja menggunakan metode performance prism di PT. Karung Emas Manyar Gresik. *Jurnal Rekayasa*, 11(1), 46-52.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sofian, E., & Singarimbun, M. (2012). Metode penelitian survei. Penerbit: LP3S.
- Widiyawati, S., Soeparman, S., & Soenoko, R. (2013). Pengukuran kinerja pada perusahaan furniture dengan menggunakan metode performance prism dan analytical hierarchy process. *Jemis*, 1(1), 35-39.

