

Lampiran 1. Surat Penelitian



YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI Dan BISNIS



Kampus-II : Jl. Urip Sumohardjo Km. 5 Telp. (0411) 443640, Fax. (0411) 421400 Makassar 90231
 E-mail: ekonomi@umi.ac.id, Website: www.fe-umi.ac.id

BISMILLAHIR RAHMANIR RAHIM

Nomor : 03815/B.06/FEB-1/UMI/X/2023
 Lamp :
 Perihal : Permohonan Izin Meneliti

Kepada Yang Terhormat
Pimpinan Hotel Grand Tembaga Timika
 Di-
 Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Atas Rahmat Allah SWT., dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI, maka bersama ini kami mohon bantuan kiranya di berikan Rekomendasi untuk melakukan penelitian kepada mahasiswa kami dibawah ini :

Nama : Tini Maharani
 NIM : 022 2020 0005
 Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Keuangan
 Judul Penelitian : "Analisis Kinerja Hotel Grand Tembaga Timika Dengan Metode Balance Scorecard."
 Lokasi Penelitian : **Hotel Grand Tembaga Timika**

Demikian surat permohonan penelitian ini, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wallahu Waliyut Taufiq Walhidayah

Makassar, 18 Oktober 2023 M
 03 Rabiul Akhir 1445 H

a.n Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik


 Dr. Juliyat Sidik Tjan., SE., M.SA., AK., CA

Tembusan :

1. Rektor UMI Makassar
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMI (sebagai laporan)
3. Arsip

Terakreditasi : Unggul : Program Studi Ekonomi Pembangunan, Nomor : 10207/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VIII/2021
 Terakreditasi : Unggul : Program Studi Manajemen, Nomor : 9752/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VIII/2021
 Terakreditasi : Unggul : Program Studi Akuntansi, Nomor : 10828/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/IX/2021
 Terakreditasi : B : Program Studi PPAk, Nomor : 8372/SK/BAN-PT/Akred/PP/XII/2020

Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian

**GRAND TEMBAGA HOTEL**

Jl. Yos Sudarso No. 133 Telp. (0901) 321284 Fax. (0901) 322629
TIMIKA-PAPUA

Timika, 15 Januari 2024

Nomor : 001/I/GTH//2024
Perihal: **Balasan Surat Izin Permohonan Penelitian**

Kepada :
Yth: Dekan/Wakil Dekan Bidang Akademik
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Menindak lanjuti Surat Dari Yayasan Wakaf UMI Universitas Muslim Indonesia Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor 03815/B.06/FEB-1/UMI/X/2023 berkenaan dengan Permohonan Penelitian, Maka dengan ini kami memberikan Izin untuk melakukan Penelitian di wilayah kerja Grand Tembaga Hotel kepada :

Nama : Tini Maharani
NIM : 022 2020 0005
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Bisnis / Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Judul Penelitian : "Analisis Kinerja Hotel Grand Tembaga Dengan Metode Balance Scorecard"
Lokasi Penelitian : Hotel Grand Tembaga Timika

Demikian Surat ini kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Mengetahui,


Samuel S.S. Tandiyono
GENERAL MANAGER

Lampiran 3. Laporan keuangan 2020-2022

| NERACA PERUSAHAAN | | | | | |
|-------------------------|--------------------|-----|-----------------------|----------------|---------------------------------|
| Per 31 Desember 2020 | | | | | |
| PT. GRAND TEMBAGA HOTEL | | | | | |
| AKTIVA | | | PASSIVA | | |
| I. | Aktiva Lancar | | | | IV. Hutang Jangka Pendek |
| | - Kas | Rp. | 100,000,000 | | 1. Hutang Dagang |
| | - Bank | Rp. | 75,000,000 | | Rp. 175,000,000 |
| | - Piutang | Rp. | 35,000,000 | | 2. Hutang Non Dagang |
| | - Persediaan Akhir | Rp. | 55,000,000 | | Rp. |
| | Jumlah Aktiva | | Rp. | 265,000,000 | Jumlah Hutang Jangka Pendek |
| | | | | | Rp. 175,000,000 |
| II. | Aktiva Tetap | | | | V. Hutang Jangka Panjang |
| | 1. Tanah | Rp. | 5,614,141,600 | | 1. Bank |
| | 2. Gedung - Gedung | Rp. | 18,416,000,000 | | Rp. 5,296,740,419 |
| | 3. Kendaraan | Rp. | 910,000,000 | | Jumlah Hutang Jangka Panjang |
| | 4. Mesin - Mesin | Rp. | 666,000,000 | | Rp. 5,296,740,419 |
| | 5. Inventaris | Rp. | 8,210,875,000 | | |
| | umlah Aktiva Tetap | Rp. | 33,817,016,600 | | VI. Modal |
| | Akumulasi Penyusut | Rp. | 9,508,175,000 | | |
| | | | Rp. | 24,308,841,600 | Laba Ditahan |
| | | | | | Rp. 18,454,224,425 |
| | | | | | Dividen |
| | | | | | Rp. 447,876,756 |
| III. | Aktiva Lainnya | | Rp. | 0 | |
| | Jumlah | | Rp. | 24,573,841,600 | Jumlah |
| | | | | | Rp. 24,573,841,600 |



ELFRIDA IDA YANI SILALAH

| LAPORAN RUGI LABA | | | |
|--|--|------------|----------------------|
| PER 31 DESEMBER 2020 | | | |
| PT. GRAND TEMBAGA HOTEL | | | |
| Peredaran Usaha Tahun 2020 | | | |
| OMSET TAHUN 2020 | | | |
| Peredaran Usaha | | Rp. | 9,410,082,256 |
| | | | Rp. 9,410,082,256 |
| Pembelian Material dan Perlengkapan Hotel Lainnya | | Rp. | 1,467,464,908 |
| | | | Rp. 1,467,464,908 |
| | | | Rp. 7,942,617,348 |
| Biaya Umum/Administrasi : | | | |
| Biaya Gaji | | Rp. | 3,398,854,919 |
| Biaya Listrik | | Rp. | 859,550,766 |
| Biaya Telepon, WIFI Dan HP | | Rp. | 67,641,577 |
| Biaya TV Cable | | Rp. | 39,000,000 |
| Koran | | Rp. | 10,841,215 |
| Biaya Pemeliharaan dan Perbaikan | | Rp. | 105,972,331 |
| BBM | | Rp. | 47,156,128 |
| ATK | | Rp. | 27,476,500 |
| Biaya Penyusutan | | Rp. | 1,144,150,000 |
| Biaya Lain lain | | Rp. | 1,701,009,776 |
| Biaya Bunga Bank | | Rp. | 500,743,768 |
| Total Biaya | | Rp. | 7,902,396,980 |
| Laba Sebelum Pajak | | Rp. | 40,220,368 |
| Pajak (10%) | | Rp. | 4,022,036 |
| Laba Bersih | | Rp. | 36,198,332 |



ELFRIDA IDAYANI SILALAH

| NERACA PERUSAHAAN | | | | | | | | | |
|-------------------------|---------------------|-----|-----------------------|-----|----------------|------------------------------|--------------|---------------|----------------|
| Per 31 Desember 2021 | | | | | | | | | |
| PT. GRAND TEMBAGA HOTEL | | | | | | | | | |
| AKTIVA | | | | | PASSIVA | | | | |
| I. | Aktiva Lancar | | | | IV. | Hutang Jangka Pendek | | | |
| | - Kas | Rp. | 100,000,000 | | | 1. Hutang Dagang | Rp. | 120,000,000 | |
| | - Bank | Rp. | 75,000,000 | | | 2. Hutang Non Dagang | Rp. | | |
| | - Piutang | Rp. | 35,000,000 | | | Jumlah Hutang Jangka Pendek | Rp. | 120,000,000 | |
| | - Persediaan Akhir | Rp. | 55,000,000 | | | | | | |
| | Jumlah Aktiva | | | Rp. | 265,000,000 | | | | |
| II. | Aktiva Tetap | | | | V. | Hutang Jangka Panjang | | | |
| | 1. Tanah | Rp. | 5,614,141,600 | | | 1. Bank | Rp. | 4,296,740,419 | |
| | 2. Gedung - Gedung | Rp. | 18,416,000,000 | | | Jumlah Hutang Jangka Panjang | Rp. | 4,296,740,419 | |
| | 3. Kendaraan | Rp. | 910,000,000 | | | | | | |
| | 4. Mesin - Mesin | Rp. | 666,000,000 | | | | | | |
| | 5. Inventaris | Rp. | 8,210,875,000 | | | | | | |
| | Jumlah Aktiva Tetap | Rp. | 33,817,016,600 | | | | | | |
| | Akumulasi Penyusut | Rp. | 9,716,375,000 | | | VI. | Modal | | Rp. |
| | | | | Rp. | 24,100,641,600 | | Laba Ditahan | | Rp. |
| | | | | | | | Dividen | | Rp. |
| III. | Aktiva Lainnya | | | Rp. | 0 | | | | |
| | Jumlah | | | Rp. | 24,365,641,600 | | Jumlah | | Rp. |
| | | | | | | | | | 24,365,641,600 |



ELFRIDA IDAYANI SILALAH I

| LAPORAN RUGI LABA | | | |
|--|--|-----|-----------------------|
| PER 31 DESEMBER 2021 | | | |
| PT. GRAND TEMBAGA HOTEL | | | |
| Peredaran Usaha Tahun 2021 | | | |
| OMSET TAHUN 2021 | | | |
| Peredaran Usaha | | Rp. | 11,414,053,064 |
| | | | Rp. 11,414,053,064 |
| Pembelian Material dan Perlengkapan Hotel Lainnya | | Rp. | 3,675,204,450 |
| | | | Rp. 3,675,204,450 |
| | | | Rp. 7,738,848,614 |
| Biaya Umum/Administrasi : | | | |
| Biaya Gaji | | Rp. | 2,878,245,066 |
| Biaya Listrik | | Rp. | 750,966,977 |
| Biaya Telepon, WIFI Dan HP | | Rp. | 61,443,166 |
| Biaya TV Cable | | Rp. | 36,000,000 |
| Biaya Pemeliharaan dan Perbaikan | | Rp. | 273,760,900 |
| BBM | | Rp. | 53,891,050 |
| ATK | | Rp. | 54,501,600 |
| Biaya Penyusutan | | Rp. | 1,005,325,000 |
| Biaya Lain lain | | Rp. | 2,110,202,963 |
| Biaya Bunga Bank | | Rp. | 459,730,543 |
| Total Biaya | | Rp. | 7,684,067,265 |
| Laba Sebelum Pajak | | Rp. | 54,781,349 |
| Pajak (10%) | | Rp. | 5,478,134 |
| Laba Bersih | | Rp. | 49,303,215 |



ELFRIDA IDAYANI SILALAH

| LAPORAN RUGI LABA | | | |
|--|--|-----|-----------------------|
| PER 31 DESEMBER 2022 | | | |
| PT. GRAND TEMBAGA HOTEL | | | |
| Peredaran Usaha Tahun 2022 | | | |
| OMSET TAHUN 2022 | | | |
| Peredaran Usaha | | Rp. | 10,875,326,078 |
| | | Rp. | 10,875,326,078 |
| Pembelian Material dan Perlengkapan Hotel Lainnya | | Rp. | 2,798,830,129 |
| | | Rp. | 2,798,830,129 |
| | | Rp. | 8,076,495,949 |
| Biaya Umum/Administrasi : | | | |
| Biaya Gaji | | Rp. | 3,600,897,159 |
| Biaya Listrik | | Rp. | 770,883,127 |
| Biaya Telepon, WIFI Dan Koran | | Rp. | 50,081,475 |
| Biaya TV Cable | | Rp. | 36,000,000 |
| Biaya Pemeliharaan dan Perbaikan | | Rp. | 254,094,646 |
| BBM | | Rp. | 90,429,880 |
| ATK | | Rp. | 32,804,500 |
| Biaya Penyusutan | | Rp. | 1,023,137,500 |
| Biaya Lain lain | | Rp. | 1,184,840,494 |
| Biaya Bunga Bank | | Rp. | 877,576,613 |
| | | Rp. | 7,920,745,394 |
| Laba Netto Sebelum Pajak | | Rp. | 155,750,555 |
| Pajak Penghasilan | | Rp. | 15,575,055 |
| Laba Netto Setelah Pajak | | Rp. | 140,175,500 |



ELFRIDA IDAYANI SILALAH

Lampiran 4. Data Non Keuangan 2020-2023

Hasil wawancara :

1. Customer (data pelanggan)

- 1) Pada tahun 2020 berapa total pelanggan ?
- 2) Pada tahun 2021 berapa total pelanggan ?
- 3) Pada tahun 2022 berapa total pelanggan
- 4) Kira-kira dari total pelanggan tahun 2020 berapa pelanggan baru dan pelanggan lama ?
- 5) Kira-kira dari total pelanggan tahun 2021 berapa pelanggan baru dan pelanggan lama ?
- 6) Kira-kira dari total pelanggan tahun 2022 berapa pelanggan baru dan pelanggan lama ?

| Tahun | Pelanggan Baru | Pelanggan Lama | Total Pelanggan |
|--------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 2020 | 5.400 | 0 | 5.400 |
| 2021 | 3.666 | 2.445 | 6.112 |
| 2022 | 6.750 | 7.271 | 14.021 |

2. Customer Complain

- 1) Pada tahun 2020 apakah ada pelanggan- pelanggan yang melakukan complain ?
- 2) Pada tahun 2021 apakah ada pelanggan- pelanggan yang melakukan complain ?
- 3) Pada tahun 2022 apakah ada pelanggan- pelanggan yang melakukan complain ?

| Tahun | Jumlah Pelanggan | Jumlah Complain |
|--------------|-------------------------|------------------------|
| 2020 | 5.400 | 3 |
| 2021 | 6.112 | 5 |
| 2022 | 14.021 | 8 |

3. Lama waktu

- 1) Pada tahun 2020 berapa lama waktu yang digunakan karyawan benar-benar melayani pelanggan?
- 2) Pada tahun 2020 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses data pelanggan?

- 3) Pada tahun 2020 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses pemeriksaan pelanggan?
- 4) Pada tahun 2020 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses waktu pemindahan pelanggan?
- 5) Pada tahun 2020 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses waktu tunggu pelanggan?
- 6) Pada tahun 2021 berapa lama waktu yang digunakan karyawan benar-benar melayani pelanggan?
- 7) Pada tahun 2021 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses data pelanggan?
- 8) Pada tahun 2021 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses pemeriksaan pelanggan?
- 9) Pada tahun 2021 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses waktu pemindahan pelanggan?
- 10) Pada tahun 2021 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses waktu tunggu pelanggan?
- 11) Pada tahun 2022 berapa lama waktu yang digunakan karyawan benar-benar melayani pelanggan?
- 12) Pada tahun 2022 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses data pelanggan?
- 13) Pada tahun 2022 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses pemeriksaan pelanggan?
- 14) Pada tahun 2022 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses waktu pemindahan pelanggan?
- 15) Pada tahun 2022 berapa lama waktu yang digunakan karyawan untuk proses waktu tunggu pelanggan?

| Tahun | Waktu Pengolaan/menit | Waktu Penyelesaian/Menit | | | |
|-------|-----------------------|--------------------------|-------------------|------------------|--------------|
| | | waktu proses data | waktu Pemeriksaan | Waktu Pemindahan | Waktu Tunggu |
| 2020 | 10 menit | 2 menit | 2 menit | 2 menit | 3 menit |
| 2021 | 10 menit | 2 menit | 2 menit | 2 menit | 2 menit |
| 2022 | 10 menit | 2 menit | 2 menit | 2 menit | 2 menit |

4. Karyawan training tahun 2019-2021

- 1) Pada tahun 2020 berapa karyawan yang melakukan training ?
- 2) Pada tahun 2021 berapa karyawan yang melakukan training ?
- 3) Pada tahun 2022 berapa karyawan yang melakukan training ?

| Tahun | Jumlah Karyawan | Jumlah Training |
|--------------|------------------------|------------------------|
| 2020 | 67 | 0 |
| 2021 | 57 | 5 |
| 2022 | 69 | 7 |

5. Perputaran Karyawan Tahun 2019-2021

- 1) Pada awal tahun 2020 berapa total karyawan ?
- 2) Pada awal tahun 2021 berapa total karyawan ?
- 3) Pada awal tahun 2022 berapa total karyawan ?
- 4) Pada awal tahun 2020 ada berapa karyawan yang masuk ?
- 5) Pada awal tahun 2021 ada berapa karyawan yang masuk ?
- 6) Pada awal tahun 2022 ada berapa karyawan yang masuk ?
- 7) Pada awal tahun 2020 ada berapa karyawan yang keluar?
- 8) Pada awal tahun 2021 ada berapa karyawan yang keluar?
- 9) Pada awal tahun 2022 ada berapa karyawan yang keluar?

| Tahun | Karyawan Pada Awal Tahun | Karyawan Masuk | Karyawan Keluar | Karyawan Pada akhir tahun |
|--------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------------|
| 2020 | 72 | 2 | 7 | 67 |
| 2021 | 67 | 2 | 12 | 57 |
| 2022 | 57 | 14 | 2 | 68 |

TIMIKA 08 MARET 2023

Diketahui
Manajer HRD



ELFRIDA IDAYANI SILALAH