

BAB IV

HASIL ANALISIS

4.1 Gambaran Umum

Pada penelitian ini penulis menggunakan data yang ada dalam laporan keuangan dan tahunan perusahaan hotel dan pariwisata yang terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia dari tahun 2010 hingga tahun 2015. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah data laporan keuangan dan tahunan dari enam hotel yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Jumlah laporan keuangan yang datanya dipakai dalam penelitian ini berjumlah tiga puluh. Hotel dalam penelitian ini memiliki tingkatan dari hotel bintang dua sampai dengan bintang 5.

Daftar nama perusahaan yang datanya digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 4.1
Daftar Perusahaan dalam Penelitian

No	Kode Perusahaan	Nama Perusahaan
1	BUVA	PT Bukit Uluwatu Villa Tbk
2	GMCW	PT Grahamas Citrawisata Tbk
3	HOME	PT Hotel Mandarine Regency Tbk
4	INPP	PT Indonesian Paradise Property Tbk
5	PNSE	PT Pudjiati and Sons Tbk
6	SHID	PT Hotel Sahid Jaya Tbk

4.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah proses pemindahan ke dalam data berbentuk tabulasi agar mudah dipahami dan diinterpretasikan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 sampel.

Tabel 4.2

Tabel Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Range Kategori		Kategori
			Rendah	Tinggi	
Finansial	ROA	3,50	-7,64 – 3,15	3,16 – 13,95	Tinggi
	NPM	7,30	-23,60 – 8,28	8,29 – 40,19	Rendah
	ARR	725.255	377.249 – 2.363.625	2.363.626 – 4.350.000	Rendah
Pelanggan – TH	30	66,01	46,15 – 65,98	65,99 – 85,81	Tinggi
IBP – PK	30	916.143.595	144.669.778 – 3.364.805.045	3.364.805.046 – 6.584.940.311	Rendah
PP – RK	30	0,99	0,27 – 0,63	0,64 – 0,99	Tinggi

4.2.1 Perspektif Finansial

4.2.1.1 ROA

Statistik deskriptif pada **tabel 4.2** menunjukkan bahwa laba bersih perusahaan yang dihasilkan dari seluruh total aset memiliki *mean* 3,5047. ROA terendah jika dilihat pada **tabel 4.2** adalah -7,64 dan tertinggi sebesar 13,95. Nilai rata-rata ROA dapat dikategorikan tinggi, yang berarti hotel dalam penelitian mempunyai kinerja yang baik dalam mengelola aktivanya yang dipergunakan untuk operasi kegiatan hotel sehingga mampu memberikan laba bagi hotel.

4.2.1.2 NPM

Pada **tabel 4.2** menunjukkan tingkat terendah NPM adalah sebesar -23,605 dan tingkat tertingginya 40,189. Rata-rata

atau *mean* NPM dalam penelitian ini adalah 7,292 yang berada dalam rentang rendah. Rata-rata NPM yang dihasilkan oleh perusahaan dalam penelitian ini berada dalam rentang rendah yang berarti kemampuan hotel dalam mengelola biaya untuk kegiatan operasinya masih rendah. Hal ini disebabkan karena beberapa perusahaan pada tahun tertentu mengadakan penambahan aset atau bangunan hotel sehingga membuat laba perusahaan dialokasikan untuk pembangunan.

4.2.1.3 ARR

Statistik deskriptif pada **tabel 4.2** menunjukkan bahwa rata-rata ARR dalam penelitian ini adalah 723.255 dengan nilai terendah 377.249 dan nilai tertinggi 4.350.000. Rata-rata ARR ini berada dalam rentang rendah, jadi harga rata-rata yang diterima hotel dalam penjualan kamar masih rendah.

4.2.2 Tingkat Hunian

Mean tingkat hunian dalam **tabel 4.2** sebesar 66,0052 dengan tingkat hunian terendah 46,15 dan tertinggi 85,81. Perusahaan dalam penelitian ini mempunyai rata-rata tingkat hunian yang tinggi. Berarti perusahaan dapat mengelola perusahaan dengan baik sehingga konsumen kembali sehingga membuat tingkat hunian tinggi.

4.2.3 Produktivitas Karyawan

Produktivitas karyawan memiliki rata-rata/*mean* sebesar 916.143.595. Produktivitas karyawan terendah sebesar 144.669.778,30 dan produktivitas karyawan tertinggi pada nilai 6.584.940.311. Rata-rata produktivitas karyawan dalam penelitian ini masih tergolong rendah yang berarti kontribusi karyawan terhadap perusahaan belum maksimal sepenuhnya.

4.2.4 Retensi Karyawan

Pada **tabel 4.2** menunjukkan rata-rata retensi karyawan 0,988 dengan retensi karyawan terendah 0,265 dan retensi karyawan tertinggi 0,988. Retensi karyawan dalam penelitian ini tergolong tinggi yang menandakan bahwa perusahaan mampu mempertahankan karyawan dengan baik.

4.3 Uji Hipotesis

Dalam PLS, pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap tiap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga bermaksud meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian hipotesis dengan *bootstrapping* dari analisis PLS seperti pada **gambar 4.1** atau dengan melihat **tabel 4.2**. Jika nilai T statistics pada **tabel** lebih besar dari 1,311, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima.

4.3.1 Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada hasil pengujian dari hubungan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang diukur dengan retensi karyawan terhadap perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan produktivitas karyawan (H1) nilai T-statistic sebesar 85,872415 yaitu lebih besar dari T-tabel 1,311 yang berarti bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh positif terhadap perspektif proses bisnis internal sehingga dapat dinyatakan bahwa **Hipotesis 1 diterima**, yang berarti bahwa semakin tinggi retensi karyawan (karyawan semakin banyak, karyawan lama yang bertahan lebih banyak) maka akan meningkatkan produktivitas karyawan.

4.3.2 Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal terhadap Perspektif Pelanggan

Hasil pengujian hubungan perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan produktivitas karyawan terhadap perspektif pelanggan yang diukur dengan tingkat hunian (H2) nilai T-statistic sebesar 2,071097 yaitu lebih besar dari T-tabel 1,311. Hasil tersebut menyatakan bahwa perspektif proses bisnis internal berpengaruh positif terhadap perspektif pelanggan sehingga dapat dinyatakan bahwa **Hipotesis 2 diterima**, yang

berarti bahwa semakin tinggi produktivitas karyawan maka tingkat hunian akan meningkat.

4.3.3 Pengaruh Perspektif Pelanggan terhadap Perspektif Keuangan

Pada **tabel 4.3** dapat dilihat hasil pengujian antara perspektif pelanggan yang diukur dengan tingkat hunian dan perspektif keuangan yang diukur dengan ARR, NPM, dan ROA.

Hasil pengujian kinerja perspektif pelanggan terhadap kinerja perspektif keuangan dengan indikator ARR (*Average Room Rate*) memiliki nilai T-statistic sebesar 22,077196 yaitu lebih besar dari T-tabel 1,311 yang berarti bahwa **Hipotesis 3a diterima**. Hipotesis ini mengartikan bahwa semakin tinggi tingkat hunian yang dicapai perusahaan maka akan meningkatkan ARR perusahaan.

Hasil pengujian kinerja perspektif pelanggan terhadap kinerja keuangan dengan indikator NPM (*Net Profit Margin*) memiliki nilai T-statistic sebesar 25,193681 yang berarti memiliki nilai yang lebih besar dari T-tabel 1,311 yang menyatakan bahwa **Hipotesis 3b diterima**. Hipotesis ini menyatakan bahwa tingkat hunian perusahaan yang tinggi akan meningkatkan NPM hotel.

Hasil pengujian kinerja perspektif pelanggan terhadap perspektif keuangan dengan indikator ROA (*Return on Asset*) memiliki nilai T-statistic sebesar 91,185096 yang memiliki nilai yang

lebih besar dibanding dengan T-tabel 1,311 yang menyatakan bahwa **Hipotesis 3c diterima**. Hipotesis ini menyatakan bahwa tingkat hunian yang tinggi akan meningkatkan ROA perusahaan.

4.3.4 Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Perspektif Pelanggan

Hasil pengujian hubungan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap perspektif pelanggan memiliki nilai T-statistic sebesar 66,379511 yang memiliki nilai lebih besar dari T-tabel 1,311 yang berarti bahwa **Hipotesis 4 diterima**. Jadi hipotesis ini menyatakan bahwa retensi karyawan yang tinggi akan meningkatkan tingkat hunian dari perusahaan.

4.3.5 Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal terhadap Perspektif Keuangan

Pada tabel dapat dilihat hasil pengujian hubungan perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan produktivitas karyawan terhadap perspektif keuangan yang diukur dengan menggunakan indikator ARR, NPM, dan ROA.

Hasil pengujian hubungan proses bisnis internal dengan perspektif keuangan dengan indikator ARR memiliki nilai T-statistic sebesar 15,476067 yang memiliki nilai lebih besar dari T-tabel 1,311 yang menyatakan bahwa **Hipotesis 5a diterima**.

Jadi hipotesis ini menyatakan bahwa semakin produktif karyawan maka akan meningkatkan ARR dari perusahaan.

Hasil pengujian selanjutnya dari hubungan proses bisnis internal dengan perspektif keuangan adalah dengan indikator NPM yang memiliki nilai T-statistic sebesar 36,693833 yaitu lebih besar dari T-tabel 1,311 sehingga dapat dinyatakan bahwa **Hipotesis 5b diterima**, hipotesis ini menyatakan bahwa semakin produktif karyawan maka NPM perusahaan akan meningkat.

Pengujian dari hubungan perspektif proses bisnis internal dengan perspektif keuangan dengan indikator ROA sebesar 83,392144 yang memiliki nilai lebih besar dari T-tabel 1,311 sehingga dapat dinyatakan bahwa **Hipotesis 5c diterima**. Hipotesis ini menyatakan bahwa semakin produktif karyawan maka akan meningkatkan ROA perusahaan.

4.3.6 Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Perspektif Keuangan

Pada **tabel 4.3** dapat dilihat hasil pengujian antara kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang diukur dengan retensi karyawan dengan perspektif keuangan yang diukur dengan tiga indikator yaitu ARR, NPM, dan ROA.

Hubungan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan perspektif keuangan dengan indikator ARR memiliki nilai T-statistic 79,855119, lebih besar dari T-tabel 1,311

sehingga dapat dinyatakan bahwa **Hipotesis 6a diterima**. Hasil ini mengartikan bahwa tingkat retensi karyawan yang tinggi akan meningkatkan ARR dari perusahaan.

Hubungan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan perspektif keuangan selanjutnya diukur dengan indikator NPM memiliki nilai T-statistic sebesar 61,514018 yang lebih besar dari T-tabel 1,311 sehingga dapat dinyatakan bahwa **Hipotesis 6b diterima**. Dari hasil ini dapat diartikan bahwa retensi karyawan yang tinggi dapat meningkatkan NPM perusahaan.

Hubungan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan perspektif keuangan yang diukur dengan indikator ROA memiliki nilai T-statistic sebesar 11,097258 yang memiliki nilai lebih besar dari T-tabel 1,311.

4.4 Analisis dan Pembahasan

Penelitian ini mendukung model yang dilakukan oleh Kurniawan dan Sany (2013). Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perspektif proses internal bisnis yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keuangan hotel. Hal ini berarti semakin hotel mampu mempertahankan karyawan lama atau berpengalaman maka akan meningkatkan tingkat produktivitas karyawan hotel.

Tingkat produktivitas karyawan yang tinggi mewakili proses internal bisnis yang baik karena karyawan yang produktif mampu memberikan pendapatan yang lebih baik bagi hotel. Karyawan yang produktif akan meningkatkan tingkat hunian, sesuai dengan hipotesis kedua yaitu produktivitas karyawan hotel yang baik akan meningkatkan tingkat hunian yang ada. Tingkat hunian yang tinggi menandakan bahwa hotel mendapatkan nilai yang baik dari pelanggan.

Pengujian kinerja perspektif pelanggan terhadap perspektif finansial mempunyai pengaruh yang signifikan. Perspektif pelanggan yang diwakili oleh tingkat hunian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap NPM, ROA, dan ARR hotel karena penerimaan dari pelanggan yang tinggi akan menambah ketiga indikator tersebut.

Berikutnya, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh signifikan terhadap perspektif pelanggan, yang artinya retensi karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat hunian. Karyawan yang mampu bertahan akan meningkatkan tingkat hunian karena karyawan yang lama mampu mengerti seluk beluk hotel sehingga mampu melayani pelanggan yang baik, pelanggan yang puas akan kembali dan meningkatkan tingkat hunian hotel.

Selanjutnya kinerja perspektif proses internal bisnis yang dihitung dengan produktivitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap perspektif finansial (NPM, ROA, dan ARR). Sama dengan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan juga berpengaruh signifikan terhadap perspektif finansial yang diwakili oleh NPM, ROA, dan ARR.

