



## **Potret perspektif *internal business process* dan perspektif *learning & growth* terhadap kinerja perusahaan di hotel-hotel Amaris Hotel se Bandung Raya**

**Winda Gafrilia Prianka**

Universitas 'Aisyiyah Bandung

[winda.gafriliaprianka@unisa-bandung.ac.id](mailto:winda.gafriliaprianka@unisa-bandung.ac.id)

---

### **Info Artikel**

#### **Sejarah artikel:**

Diterima : 7 Maret 2022

Disetujui : 10 Maret 2022

Diterbitkan : 15 Maret 2022

---

#### **Kata kunci:**

perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran & pertumbuhan, kinerja perusahaan

---

#### **Keywords:**

Digital Platforms; Capacity Development; MSME.

---

### **ABSTRAK**

Adopsi platform digital oleh UMKM di Indonesia masih sangat rendah. Hal ini dapat disebabkan karena kapasitas UMKM kurang bisa beradaptasi dengan teknologi digital. Ada tiga masalah utama terkait kapasitas UMKM dalam menghadapi platform digital yaitu sumber daya finansial, operasional bisnis, dan ekspansi usaha. Tujuan penelitian untuk menganalisis model platform digital yang dapat mengembangkan kapasitas UMKM sebagai entitas bisnis khususnya terkait sumber daya finansial, operasional bisnis, dan ekspansi usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah netnografi dengan menyajikan pendekatan baru dalam melakukan penelitian etnografi yang etis dan menyeluruh yang menggabungkan data arsip dan komunikasi online, partisipasi dan observasi, dengan pengumpulan data digital dan jaringan. Informan dalam penelitian ini terdiri atas penyedia layanan platform digital, pengguna, dan regulator. Ada empat belas informan yang terlibat dalam penelitian ini yang tersebar di dua Provinsi, yakni Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Banten. Analisis data yang digunakan adalah *conceptually clustered matrices* (matriks yang dikelompokkan secara konseptual) yang disusun untuk menyatukan peran utama, subtopik penelitian, konsep atau tema bersama-sama untuk dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas UMKM dalam adopsi platform digital dalam hal sumber daya finansial meliputi akses permodalan, pembuatan laporan keuangan dan penggunaan platform aplikasi akuntansi. Dari sisi operasional bisnis meliputi manajemen Sumber Daya Manusia, system pembayaran dan manajemen logistic. Adapun terkait ekspansi usaha meliputi pemasaran digital dan pasar online.

---

### **ABSTRACT**

*The adoption of digital platforms by MSMEs in Indonesia is still very low. This can be due to the lack of capacity of MSMEs to adapt to digital technology. There are three main problems related to the capacity of MSMEs in dealing with digital platforms, namely financial resources, business operations, and business expansion. The purpose of the research is to analyze the digital platform model that can develop the capacity of MSMEs as business entities, especially related to financial resources, business operations, and business expansion. The research method used is netnography by presenting a new approach to conducting ethical and thorough ethnographic research that combines archival data and online communication, participation and observation, with digital data collection and networks. Informants in this study consisted of digital platform service providers, users, and regulators. There were fourteen informants involved in this study spread across two provinces, namely the Special Capital Region of Jakarta and Banten. Analysis of the data used is conceptually clustered matrices (matrices grouped conceptually) which are arranged to unite the main roles, research subtopics, concepts or themes together for documentation. The results of the study indicate that MSME capacity development in the adoption of digital platforms in terms of financial resources includes access to capital, preparation of financial reports and the use of accounting application platforms. In terms of business operations, it includes Human Resources management, payment systems and logistics management. As for business expansion, it includes digital marketing and online markets.*



## PENDAHULUAN

Amaris Hotel merupakan salah satu hotel dengan konsep *budget* hotel yang dimiliki oleh Santika Indonesia Amaris Hotel Bandung pertama kali di buka pada tahun 2010 yang pada saat itu hotel *budget* belum banyak sedangkan tren *budget* hotel mulai buming beberapa tahun belakang dengan mulai banyak muncul hotel-hotel baru dengan konsep *budget* hotel. Terdapat tiga hotel amaris di kota Bandung yaitu Amaris Hotel Cimanuk Bandung yang berada di kawasan cimanuk yang letaknya dekat dengan jalan riau yang merukan pusat perbelanjaan *factory outlet* dan pusat pemerintahan provinsi jawa barat yaitu Gedung Sate, kemudian Amaris Hotel Cihampelas Bandung yang berada tepat dikawasan jalan cihampelas yang merukan kawasan perbelanjaan yang dekat dengan salah satu mall yang terbesar di kota Bandung yaitu Cihampelas Walk dan sepanjang jalan ceihampelas terdapat berbagai toko oleh-oleh khas bandung sampai beragam toko pakaian dan kuliner kota bandung dan Amaris Setiabudhi Bandung yang berada tepat di Jalan setiabudhin yang merupakan jalan utama menuju kawasan wisata lembang dan di kawasan setiabudhi yang juga merukan kawasan kuliner dan pendidikan karna terdapat tiga universitas dan satu sekolah tinggi pariwisata bandung (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2022). Dalam lingkungan persaingan perusahaan dituntut untuk dapat mengambil keputusan yang didukung dengan sistem tolak ukur kinerja integratif, dimana secara internal harus konsisten dengan visi, misi dan strategi perusahaan untuk menggapai peluang dan ancaman dalam persaingan, yang sesuai dengan visi misi perusahaan yaitu : Menjadi jaringan hotel pilihan utama yang terbesar di indonesia dan terbesar di Asia Tenggara, dengan menyajikan produk bermutu mewujudkan sentuhan Indonesia melalui pelayanan dari hati (Badan Pusat Statistika Provinsi Jawa Barat, 2022).

Kinerja perusahaan atau hotel merupakan suatu proses penilain pencapaian dari tujuan perusahaan. Selama ini banyak perusahaan melakukan penilain kinerja secara tradisional dan hanya menitik beratkan penilaian pada sektor finansial saja, pengukuran secara tradisional sering hanya melakukan penghematan biaya atau meminimalisasi biaya. Menurut (Zarkasyi, 2008) kinerja perusahaan adalah suatu yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standaryang ditetapkan. Menurut (Yuwono et al., 2016) jika suatu perusahaan hanya menggunakan pengukuran kinerja keuangan sebagai satu-satunya pengukuran kinerja maka banyak memiliki kelemahan yaitu: 1). Perusahaan hanya mengambil langkah dalam jangka pendek dan mengabaikan kepentingan jangka panjang, 2). Akan menimbulkan pandangan yang keliru dalam menganalisa kebutuhan masa depan. Dan 3). Hanya mengandalkan kinerja dimasa lalu dan belum bisa dijadikan patokan untuk menentukan tujuan perusahaan. menurut (Susetyo, 2013) perusahaan yang hanya terfokus pada aspek finansial saja cenderung hanya terpaku pada keuntungan jangka pendeksaja, hal ini menyebabkan perusahaan tidak dapat bersaing secara kompetitif dan kurang dapat mengambil keuntungan dalam jangka panjang sehingga membuat perusahaan tidak mampu mengevaluasi perencanaan perusahaan dalam jangka panjang. Pentingnya pengukuran kinerja pada perusahaan dengan memperlihatkan keseluruhan aktivitas atau kegiatanperusahaan baik diluar ataupun di dalam perusahaan dengan tujuan meningkatkan performa kerja perusahaan selain pada aspek keuangan. Menurut (Cho, 2011) bahwa proses kerja, interaksi, dan komunikasi tim merupakan hasil dari kinerja perusahaan yang juga merupakan bagian dari *image*, kepemimpinan, budaya perusahaan, iklim perusahaan, dan kebijakan yang akan mempengaruhi timbulnya inovasi, kreatifitas dan loyalitas pada perusahaan.

Sistem pengukuran kinerja modern selain menilai *input* dan *output* juga menilai fleksibilitas perusahaan baik secara internal dan eksternal oleh karna itu (Kaplan & Norton, 2009) mengemukakan alat untuk pengukuran kinerja yaitu *Balanced Scorecard*. (Kaplan & Norton, 2009) *Balanced Scorecard* memberikan gambaran atas kerangka kerja yang menyeluruh kepada para karyawan serta kepada para manajerial untuk dapat mengartikan atau menganalisis dari misi dan strategi perusahaan, *balanced scorecard* adalah strategi bagaimana perusahaan mengukur kinerja perusahaan dengan mengaitkan satu kesatuan pengukuran yang melibatkan seluruh komponen yang ada di perusahaan dengan begitu apabila salah satuunit kerja mengalami kendala mala tentu akan mempengaruhi dari kinerja perusahaan tersebut begitu juga sebaliknya jika salah satu komponen unit mengalami keberhasilan disebabkan oleh adanya kontribusi dari unit lain.

Dalam hal perbaikan kinerja karyawan merancang sistem penilaian kinerja yang dapat mengakomodir terciptanya sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas yang pada akhirnya mengacu pada paradigma bisnis untuk dapat mewujudkan misi dan visi perusahaan. Maka rancangan yang tepat adalah dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* yang merupakan salah satu

alat yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan. Menurut (Kaplan & Norton, 2009) *balanced scorecard* adalah sistem pengukuran kinerja yang memiliki kontribusi SDM dalam penciptaan nilai perusahaan, dalam *balanced scorecard* menurut (Kaplan & Norton, 2009) terdapat empat persepsi yaitu *financial*, *customer*, *process business internal*, dan *learning & growth*. Dalam penelitian ini penulis berkonsentrasi pada dua perspektif yaitu persektif *process business internal* dan *learning and growth* hal ini dikarenakan dalam dua perspektif lainnya yaitu persektif *finalcial* dan *customer* penulis mengalami kendala dari kebijakan perusahaan karena mencakup data rahasia perusahaan yang tidak dapat di publikasikan dan mencangkup dari kenyamanan pelanggan yang harus diperhatikan. Menurut (Kaplan & Norton, 2009) *process business internal* dimana internal yang akan memberikan dampak pada perusahaan secara efektif dan efisien meliputi inovasi proses dan pelayanan, kemudian menurut (Ciptani, 2000) bahwa dalam perspektif *business internal process* adalah menciptakan suatu proses kerja yang efektif dan efisien adalah tujuan yang harus dicapai melalui aktifitas kerja karyawan, dengan begitu manajemen mengidentifikasi proses bisnis secara internal yang kritis dan diunggulkan perusahaan, dalam prespektif ini manajemen dapat mengetahui seberapa baik bisnis perusahaan berjalan dan mengetahui apakah produk atau jasa perusahaan sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Indikator dalam konsep *prosess business internal* menurut (Mahmudi, 2019) dapat dilihat dari peralatan yang merupakan alat ataupun bisa berbentuk tempat yang digunakan untuk mendukung berjalannya proses bisnis seperti jumlah *front deks* yang mencukupi untuk mendukung proses *check in* dan *check out* sehingga dapat mengantisipasi penumpukan tamu dalam proses *check in* dan *check out* yang akan menimbulkan ketidak nyamanan untuk para tamu, kapasitas restoran yang mampu untuk menampung kapasitas tamu sehingga tidak ada menumpukan tamu pada saat *breakfast* dan ketersediaan ruang *meeting* yang memadai untuk dapat digunakan secara maksimal sehingga dapat mendukung secara maksimal untuk pendapatan hotel. Amaris Hotel memiliki loby yang cukup luas dengan disain minimalis dan moderen dengan dilengkapi meja *front desk* yang cukup luas dengan kapasitas dua *front agent* didalamnya, kemudian restoran dengan kapasitas 40-60 pax serta ruang *meeting* dengan kapasitas 40 pax dan mini ball room mencapai 200 pax.

Kemudian sarana dan prasarana dimana sarana sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan dari perusahaan dan prasarana yang merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses seperti tersedianya komputerisasi yang dapat menunjang efesiensi dan efektivitas dalam proses bisnis yang dapat dioperasikan secara maksimal dan mudah oleh setiap karyawan hotel dan tersedianya informasi yang lengkap jelas dan akurat yang dapat mendukung proses bisnis sehingga meminimalisir kesalahan informasi yang akan disampaikan kepada tamu. Amaris Hotel memiliki sistem hotel FOS pada setiap komputer yang ada di hotel walaupun ada beberapa sistem FOS yang masih error dan operasi yang merupakan gambaran sarana dan prasarana yang ada diperusahaan yang merupakan serangkaian proses kegiatan mulai dari menentukan sasaran samapai tercapainya tujuan seperti keterampilan dan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan serta lamanya waktu karyawan dalam melakukan pelayanan dan kesigapan karyawan seperti kecepatan karyawan dalam menangani proses *check in* dan *check out*, *refill* makanan dan minuman saat *breakfest*, penyampaian keselarasan penyampaian promo yang berlaku sehingga tidak terjadi perbedaan informasi anatar *marketing* dan *front office* atau dengan karyawan di department lain. Amaris Hotel yang merupakan hotel dengan konsep *budget* hotel yang mengharuskan karyawan dapat bekerja secara *multitasking* sehingga setiap karyawan bisa membantu karyawan lain didepartment lain walaupun terkadang informasi atau proses pencapaian yang tidak sesuai dengan prosedur.

Sedangkan *learning and growth* menurut (Mahmudi, 2019) memfokuskan kepada sistem dan strategi untuk pengembangan sumber daya manusia. Pada perspektif ini perusahaan ditekankan untuk dapat menciptakan suatu inovasi agar perusahaan bisa tetap maju dan berkembang dalam menghadapi persaingan yang ada pada saat ini ataupun persainganyang akan datang, oleh sebab itu sumber daya dituntut untuk produktif dan terus belajar agar dapat mempunyai kemampuan dalam berinovasi dan mengembangkan produk (Gunawan, 2000). Dimana menurut (Kaplan & Norton, 2009) mengatakan dalam perspektif *learning & growth* dalam pencapaian kinerja yang unggul pemberdayaan karyawan adalah faktor yang sangat penting karena berupa sistem dan prosedur yang merupakan investasi utama dalam pemberdayaan karyawan. indikator *learning & growth* dapat dilihat dari kemampuan karyawan yang meliputi kepuasan karyawan,tingkat *trunover*, besarnya pendapatan karyawan yang menggambarkan tingkat kebijakan yang ada diperusahaan dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan seperti beban pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan dan

pemberian kompensasi yang sesuai serta. Amaris Hotel memiliki jadwal training yang sudah terjadwalkan dari santika indonesia sehingga pemberian materi sesuai dengan kebutuhan dan SOP yang ada di perusahaan dan memiliki program atau menyediakan kesempatan untuk karyawan untuk dapat mengembangkan karir atau kemampuan di unit lain dalam santika indonesia, kemampuan sistem informasi dengan tersedianya informasi, kecepatan dan jangka waktu dalam mendapatkan informasi seperti informasi jadwal libur karyawan yang belum digunakan apakah masih tersedia atau sudah habis ataukah dapat digunakan atau tidak kemudian informasi pencairan gaji atau service yang transparan seperti jumlah nilai service yang di dapatkan atau terdapat potongan dan adanya kompetensi/insentif, apresiasi terhadap karyawan, keterbukaan terhadap penyampaian pendapat, sanksi terhadap karyawan yang tidak disiplin. Amaris Hotel memiliki papan pengumuman yang dipasang di area loker karyawan yang bersisikan jadwal kegiatan, jumlah libur karyawan bahkan lowongan yang tersedia di unit lain santika indonesia, kerja team atau hubungan antar karyawan dan pemimpin yang dapat memberikan motivasi serta contoh yang baik untuk karyawan seperti pemberian insentif dan apresiasi sesuai dengan beban kerja karyawan sehingga karyawan merasa dihargai, keterbukaan dalam penyampaian pendapat sehingga tidak timbul kesan memihak sehingga pemberian sanksi pada karyawan yang kurang disiplin dapat adil dan pemimpin yang dapat memberikan motivasi kepada karyawan dengan contoh yang nyata bukan sekedar hanya perintah, yang masuk kedalam motivasi, pemberdayaan dan keserasian individu.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menganalisis tentang hubungan perspektif *internal business process* dan perspektif *learning & growth* di hotel - hotel Amaris se bandung raya terhadap kinerja hotel. Variabel bebas atau *independent variabel* yaitu *internal business process* dan *learning & growth* yang terbentuk dari beberapa dimensi yaitu: *internal business process* : peralatan, sarana dan prasarana, dan operasi dan *learning & growth* : kemampuan karyawan, kemampuan sistem informasi dan motivasi. Variabel terikat atau *dependent variable* yaitu kinerja perusahaan :

Penelitian ini akan dilakukan di hotel - hotel Amaris sebandung raya dengan unit analisis yaitu karyawan yang bekerja di hotel - hotel Amaris se bandung raya . Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan metode *cross sectional method* karena penelitian yang dilakukan oleh penulis berlangsung kurang dari satu tahun. Menurut (Hermawan, 2009) untuk dapat melihat tanggapan dari objek penelitian, jika suatu data penelitian dikumpulkan secara bersamaan merupakan hasil dari sekali bidik yang dilakukan di waktu tertentu maka hasil penelitian tersebut adalah penelitian *cross sectional*. Dalam penelitian ini alat yang digunakan adalah kuesioner, dalam kuesioner terdapat tiga variable utama dan memiliki 10 dimensi dan memiliki 38 item pertanyaan dengan. Panduan pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini disusun oleh penulis berdasarkan dari variabel yang digunakan dalam penelitian. Teknik analisis yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya hubungan variabel bebas atau variabel X1 adalah *internal business process* yang terbentuk dari beberapa dimensi yaitu: peralatan, sarana dan prasarana, dan operasi, variabel X2 adalah *learning & growth* yang terdiri dari: kemampuan karyawan, kemampuan sistem operasi dan motivasi. Objek yang merupakan variabel terikat atau variabel Y adalah kinerja yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, kerjasama dan inisiatif. sehingga penelitian ini akan diteliti potret hubungan *internal business process* (X1) dan *learning & growth* (X2) dan kinerja perusahaan (Y). Penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul.

## PEMBAHASAN

### Potret Pada Amaris Hotel Cimanuk

**Tabel 1 Uji Secara Simultan *Business internal process* dan *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan**

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.720	2	44.860	13.611	.000 <sup>b</sup>
	Residual	56.030	17	3.296		
	Total	145.750	19			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F hitung sebesar 13.611. Karena nilai F hitung (13.611) > Ftabel (3.592), maka Ho ditolak. Artinya terdapat hubungan secara simultan antara variabel *Business internal process* dan *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan.

#### Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t_i = \frac{P_{yxi}}{\sqrt{\frac{(1-R^2)CR_{ii}}{n-k-1}}} \quad i = 1, 2, 3$$

#### Uji t parsial untuk variabel *Business internal process* (X1),

$$t_1 = \frac{0.495}{\sqrt{\frac{(1-0.616) \times 2.007}{(20-1-1)}}} = 2.392$$

#### Uji t parsial untuk variabel *Learning and Growth* (X2)

$$t_1 = \frac{0.404}{\sqrt{\frac{(1-0.616) \times 1.794}{(20-1-1)}}} = 2.065$$

**Tabel 2 Pengujian hipotesis parsial**

Koefisien Jalur	t-hitung	t-tabel	Kesimpulan
X <sub>1</sub> = 0.495	2.392	2.110	Ho Ditolak
X <sub>2</sub> = 0.404	2.065	2.110	Ho Diterima

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa:

Nilai t hitung untuk variabel *Business internal process* terhadap Kinerja Perusahaan diperoleh nilai t hitung sebesar 2.392, karena t hitung (2.392) > t tabel (2.110) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Business internal process* terhadap Kinerja Perusahaan secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan.

Nilai t hitung untuk variabel *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan diperoleh nilai t hitung sebesar 2.065, karena t hitung (2.065) < t tabel (2.110) maka Ho diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan secara parsial tidak mempunyai hubungan yang signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan yaitu terdapat hubungan antara variabel *Business internal process* terhadap Kinerja Perusahaan tetapi tidak terdapat hubungan dari *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan.

**Potret Pada Amaris Hotel Cihampelas**

**Tabel 3 Uji Secara Simultan *Internal Business Process* dan *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan**

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.031	2	91.515	21.632	.000 <sup>b</sup>
	Residual	118.453	28	4.230		
	Total	301.484	30			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F hitung sebesar 21.632. Karena nilai F hitung (21.632) > Ftabel (3.340), maka Ho ditolak. Artinya terdapat hubungan secara simultan antara variabel *Internal Business Process* dan *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan.

**Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)**

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t_i = \frac{P_{yxi}}{\sqrt{\frac{(1-R^2)CR_{ii}}{n-k-1}}} \quad i = 1, 2, 3$$

**Uji t parsial untuk variabel *Internal Business Process* (X1),**

$$t_1 = \frac{0.480}{\sqrt{\frac{(1-0.607) \times 2.305}{(31-1-1)}}} = 2.716$$

**Uji t parsial untuk variabel *Learning and Growth* (X2).**

$$t_1 = \frac{0.378}{\sqrt{\frac{(1-0.607) \times 2.083}{(31-1-1)}}} = 2.250$$

**Tabel 4 Pengujian hipotesis parsial**

Koefisien Jalur	t-hitung	t-tabel	Kesimpulan
X <sub>1</sub> = 0.480	2.716	2.048	Ho Ditolak
X <sub>2</sub> = 0.378	2.250	2.048	Ho Ditolak

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa:

Nilai t hitung untuk variabel *Internal Business Process* terhadap Kinerja Perusahaan diperoleh nilai t hitung sebesar 2.716, karena t hitung (2.716) > t tabel (2.048) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Internal Business Process* terhadap Kinerja Perusahaan secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan.

Nilai t hitung untuk variabel *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan diperoleh nilai t hitung sebesar 2.250, karena t hitung (2.250) > t tabel (2.048) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan yaitu terdapat hubungan antara variabel *Internal Business Process* dan *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan.

Potret Pada Amaris Hotel Setiabudhi

**Tabel 5 Uji Secara Simultan *Business internal process* dan *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan**

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	570.900	2	285.450	24.314	.000 <sup>b</sup>
	Residual	281.767	24	11.740		
	Total	852.667	26			

- a. Dependent Variable: Y  
 b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F hitung sebesar 24.314. Karena nilai F hitung (24.314) > Ftabel (3.403), maka Ho ditolak. Artinya terdapat hubungan secara simultan antara variabel *Business internal process* dan *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan.

### Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t_i = \frac{P_{yxi}}{\sqrt{\frac{(1-R^2)CR_{ii}}{n-k-1}}} \quad i = 1, 2, 3$$

#### Uji t parsial untuk variabel *Business internal process* (X1),

$$t_1 = \frac{0.429}{\sqrt{\frac{(1-0.67) \times 1.960}{(27-1-1)}}} = 2.667$$

#### Uji t parsial untuk variabel *Learning and Growth* (X2).

$$t_1 = \frac{0.504}{\sqrt{\frac{(1-0.67) \times 2.172}{(27-1-1)}}} = 2.977$$

**Tabel 6 Pengujian hipotesis parsial**

Koefisien Jalur	t-hitung	t-tabel	Kesimpulan
X <sub>1</sub> = 0.429	2.667	2.064	Ho Ditolak
X <sub>2</sub> = 0.504	2.977	2.064	Ho Ditolak

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa:

Nilai t hitung untuk variabel *Business internal process* terhadap Kinerja Perusahaan diperoleh nilai t hitung sebesar 2.667, karena t hitung (2.667) > t tabel (2.064) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Business internal process* terhadap Kinerja Perusahaan secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan.

Nilai t hitung untuk variabel *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan diperoleh nilai t hitung sebesar 2.977, karena t hitung (2.977) > t tabel (2.064) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan yaitu terdapat hubungan antara variabel *Business internal process* dan *Learning and Growth* terhadap Kinerja Perusahaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap perspektif *business internal process* dan perspektif *learning & growth* terhadap kinerja perusahaan di Amaris Hotel sebandung raya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Potret hasil penelitian ditemukan bahwa variabel *business internal process* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perusahaan pada Amaris Hotel Cimanuk dengan nilai presentasi terbesar diperoleh dari dimensi sarana dan prasarana dan untuk nilai presentase terkecil di peroleh dimensi peralatan. Sedangkan pada Amaris Hotel Cihampelas dengan nilai presentasi tertinggi pada dimensi sarana dan prasarana sedangkan nilai presentasi terendah pada dimensi operasi, dan pada Amaris Hotel Setiabudi presentase tertinggi pada dimensi operasi dan untuk dimensi peralatan memiliki presentasi nilai yang sama dengan dimensi sarana dan prasarana. Potret hasil penelitian ditemukan bahwa variabel perspektif *learning & growth* tidak memiliki hubungan terhadap kinerja perusahaan pada Amaris Cimanuk presentase tertinggi diperoleh pada dimensi kemampuan sistem informasi dan presentasi terendah pada dimensi kemampuan karyawan. Hasil temuan menunjukkan bahwa secara keseluruhan potret perspektif *business internal process* dan perspektif *learning & growth* terhadap kinerja perusahaan di Amaris Hotel Bandung memiliki hubungan yang cukup kuat dengan perolehan nilai skor pada Amaris Hotel Cimanuk sebesar 61,62%, pada Amaris Hotel Cihampelas sebesar 60,81 % dan pada Amaris Setiabudi sebesar 66,98% sehingga rata-rata nilai hubungan mencapai 60% dan sisanya 40 % memiliki hubungan oleh faktor lain diluar penelitian ini. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perspektif *business internal process* dan perspektif *learning & growth* terhadap kinerja perusahaan memiliki hubungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanto, Dwi (2015) Pengaruh faktor dukungan pemerintah, kondisi politik dan persaingan usaha terhadap kinerja perusahaan jasa konstruksi pt. wijaya karya (persero)
- Badan Pusat Statistika Provinsi Jawa Barat. (2022). *Pariwisata*. <https://jabar.bps.go.id/>
- Cho, E. (2011). *Development of a brand image scale and the impact of lovemarks on brand equity*. Citeseer.
- Ciptani, M. K. (2000). Balanced Scorecard sebagai pengukuran kinerja masa depan: suatu pengantar. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 21–35.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. (2022). *Hotel*. [https://www.disbudpar.bandung.go.id/c\\_hotel/hotel\\_list](https://www.disbudpar.bandung.go.id/c_hotel/hotel_list)
- Gunawan, B. (2000). Balanced Scorecard: Perspektif Baru Dalam Menilai Kinerja Organisasi. *Journal of Accounting and Investment*, 1(1), 41–51.
- Hermawan, A. (2009). *Penelitian bisnis*. Grasindo.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2009). Putting the Balanced. *The Economic Impact of Knowledge*, 315.
- Mahmudi, S. E. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.
- Susetyo, J. (2013). Penerapan sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan metode integrated performance measurement systems (ipms) pada PT X. *Jurnal Teknologi*, 6(1), 98–108.
- Yuwono, B., Pratomo, A. H., Rustamaji, H. C., Pratiknyo, P., & Jati, M. A. I. (2016). Pemetaan data recharge air tanah di kabupaten Sleman berdasarkan data curah hujan. *Telematika: Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi*, 13(2), 93–98.
- Zarkasyi, H. F. (2008). The rise of Islamic religious-political movements in Indonesia: the background, present situation and future. *Journal of Indonesian Islam*, 2(2), 336–378.
- Zizlavsky, Ondrej. (2014). The balance scorecard: Innovative performance measurement and management control system. *Journal Of Technology Management & Innovation*. 9(3)