

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado

The Application of Good Corporate Governance Principles in The Sintesa Peninsula Hotel in the Manado City

Glorya M. C. Aras¹, Lintje Kalangi², Sherly Pinatik³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia
E-mail:

gloryaaras63@gmail.com¹; lintje_kalangi@yahoo.com²; sherlypinatik23@gmail.com³

Abstrak: Penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* merupakan sistem tata kelola yang wajib dalam menjalankan operasional. Dengan memiliki sistem tata kelola yang baik hotel mampu mencapai keuntungan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* pada Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado apakah sudah diterapkan dengan efektif untuk peningkatan kinerja hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan cara wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good corporate governance* mampu meningkatkan kinerja di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado. Penerapan prinsip transparansi lebih ditingkatkan dengan membuat *webpage* pada hotel sehingga mampu meningkatkan kinerja operasional dan kinerja keuangan dalam meningkatkan okupansi hunian kamar. Hal ini dapat meningkatkan pendapatan dan berpengaruh pada kinerja keuangan. Sedangkan dalam prinsip akuntabilitas dengan disusunnya struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawab setiap bagian, sehingga prinsip *fairness* sudah tergolong maksimal. Dan prinsip responsibilitas diwujudkan dengan mentaati Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 6 tahun 2014 Tentang Standar Usaha Hotel. Dan prinsip independensi diwujudkan dengan tidak ada pihak lain yang mencapuri sehingga hotel mampu meningkatkan produktivitasnya.

Kata kunci: *Good Corporate Governance, peningkatan kinerja*

Abstract: *The application of the principles of good corporate governance is a governance system that is mandatory in carrying out operations. By having a good governance system the hotel is able to achieve profit. The purpose of this study is to analyze and find out whether the application of the principles of good corporate governance at the Sintesa Peninsula Hotel Manado City has been applied effectively to improve hotel performance. The research method used is descriptive qualitative by means of interviews and documentation. The results showed that the principles of good corporate governance were able to improve performance at the Sintesa Peninsula Hotel, Manado City. The application of the principle of transparency is further enhanced by creating a webpage on the hotel so as to improve operational performance and financial performance in increasing room occupancy. This can increase revenue and affect financial performance. Meanwhile, in the principle of accountability, the organization structure and the duties and responsibilities of each section are arranged, so that the principle of fairness is classified as maximum. And the principle of responsibility is realized by complying with the Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia No 6 Tahun 2014 concerning Hotel Business Standards. And the principle of independence is realized by no other party interfering so that the hotel is able to increase its productivity.*

Keywords : *Good Corporate Governance, Performance Improvement.*

PENDAHULUAN

Dalam pengelolaan perusahaan dalam industri perhotelan sangat berbeda dengan pengelolaan perusahaan non perhotelan, yaitu perbedaan yang signifikan adalah pasar, stakeholders, peraturan, serta sangat tingginya pembiayaan hutang di industri perhotelan di bandingkan industri non perhotelan. Sehingga diperlukannya tata Kelola perusahaan yang baik dengan menerapkan *good corporate governance* sehingga dapat mendorong terciptanya pasar yang efisien, transparan, dan konsisten. Tujuan diterapkannya penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* adalah untuk meminimalisir kesalahan kesalahan yang akan terjadi seperti minimya keterbukaan perusahaan dalam kinerja keuangan, operasional dan administrasi sehingga dapat menghambat operasional perusahaan. Hotel adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam pelayanan jasa akomodasi maka sudah seharusnya menerapkan prinsip-prinsip *good corporate governance* agar tata Kelola perusahaan menjadi efektif dan efisien sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja

Diterima: 02-12-2021; Disetujui untuk Publikasi: 23-12-2021

Hak Cipta © oleh Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum

p-ISSN: 24072-361X

perusahaan agar dapat mencapai keuntungan pada hotel. dengan berdasarkan pada 5 prinsip yang terkandung dalam *good corporate governance* yaitu transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggungjawab (*responsibility*), independensi (*indepedency*), serta kesetaraan dan kewajaran (*fairness*). Berdasarkan Laporan Data Kementerian Pariwisata Kota Manado, tingkat hunian kamar Hotel Sintesa Peninsula selama tahun 2019 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tingkat hunian kamar pada tahun 2018. Ada beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya tingkat okupansi hotel, misalnya karena faktor cuaca, mutu pelayanan di industri pariwisata, bahkanpun faktor masuknya virus covid-19 yang membuat keterbatasan dalam bepergian sehingga membuat menurunnya okupansi hunian kamar dihotel Sintesa Peninsula Manado. Namun, tingkat okupansi hotel ini dapat ditingkatkan dengan adanya kerja sama antara industri pariwisata dengan industri perhotelan yang ada di Kota Manado dalam mewujudkan tata Kelola yang baik dan suasana yang kondusif bagi para wisatawan.

1.1 Akuntansi Manajemen

Menurut Horngren (2016) definisi akuntansi manajemen diartikan sebagai "Akuntansi manajemen (*Management Accounting*) adalah proses identifikasi, pengukuran, akumulasi, analisa, penyiapan, penafsiran, dan komunikasi tentang informasi yang membantu masing-masing eksekutif untuk memenuhi tujuan organisasi". Definisi akuntansi manajemen berikut menjelaskan bahwa informasi yang disajikan akuntansi manajemen harus relevan, artinya informasi tersebut harus sesuai dengan masalah yang dihadapi. Untuk menghasilkan informasi yang relevan dan jelas harus melalui proses identifikasi, pengukuran, akumulasi, analisa, penafsiran dan kemudian dilaporkan kepada manajer yang bersangkutan, sehingga manajer tersebut dapat mengambil keputusan dengan tepat.

1.2 Fungsi, Tujuan, dan Ruang Lingkup Akuntansi Manajemen

Fungsi, tujuan dan ruang lingkup utama akuntansi manajemen menurut Horngren (2016) adalah menyajikan data-data atau informasi penting terkait berdasarkan data historis dalam rangka melaksanakan proses manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan penilaian kinerja. Sistem informasi akuntansi manajemen tidak terikat oleh kriteria formal apapun yang mendefinisikan sifat dari proses, masukan, atau keluarannya sehingga kriterianya fleksibel dan berdasarkan pada tujuan manajemen.

1.3 Pengertian *Good Corporate Governance*

Peraturan Pemerintah BUMN PER-09/MBU/2012 menyatakan bahwa, *Corporate Governance* adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya, berlandaskan peraturan perundangan dan nilai-nilai etika.

1.4 Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*

Prinsip tata Kelola Perusahaan yang baik yang baik mengacu pada peraturan Menteri Negara BUMN PER-09/MBU/2012, prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, yaitu:

1. *Transparency* (Transparansi) yaitu keterbukaan dalam pengelolaan dana dan pengambilan keputusan serta menyajikan informasi relevan, terbuka dan tepat waktu mengenai perusahaan.
2. *Accountability* (Akuntabilitas) yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Sehingga tidak terjadi kerancuan dalam pengambilan keputusan.
3. *Responsibility* (Pertanggungjawaban) yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang dipatuhi serta tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga menciptakan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.
4. *Independency* (Kemandirian) yaitu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa intervensi pihak lain atau pihak manapun yang tidak sesuai dengan peratutran perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

5. *Fairness* (Kewajaran) yaitu menjamin keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak Pemegang saham minoritas atau pemegang saham asing serta menjamin terlaksananya komitmen dengan para investor yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

1.5 Tujuan dan Manfaat *Good Corporate Governance*

Menurut *forum of corporate governance in Indonesia* (FCGI) ada beberapa manfaat yang diperoleh, antara lain:

1. Meningkatkan kinerja perusahaan melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang lebih baik, dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.
2. Mempermudah diperolehnya dana pembiayaan yang lebih murah yang pada akhirnya akan meningkatkan corporate value.
3. Mengembalikan kepercayaan investor agar dapat menanamkan modalnya.
4. Pemegang saham akan puas dengan kinerja perusahaan karena sekaligus akan meningkatkan shareholder value dan dividen.

1.6 Penerapan *Good Corporate Governance*

Terdapat dua factor yang berperan penting dalam Keberhasilan penerapan *good corporate governance*, yaitu:

1. Faktor Eksternal, yang dimaksud faktor eksternal yaitu berasal dari luar perusahaan yang berpengaruh dalam proses keberhasilan penerapan *good corporate governance*, kerja. Bahkan dengan kata lain perbaikan lingkungan public sangat berpengaruh dalam rating perusahaan dalam implementasi *good corporate governance*.
2. Faktor Internal, yang dimaksud dari faktor internal adalah mendorong keberhasilan pelaksanaan praktek *good corporate governance* yang berasal dari dalam perusahaan

1.7 *Good Corporate governance* pada Hotel

Hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan fasilitas berupa kamar-kamar untuk menginapnya para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2018).

Dalam peraturan pemerintah belum ditetapkannya peraturan yang mengatur tata Kelola dalam industri hotel. Sehingga dalam operasionalnya industri perhotelan memakai standart dalam mengukur keberhasilan hotel yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2014 Tentang Standar Usaha Hotel, menjelaskan bahwa usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

1.8 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performace* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja merupakan hasil yang dicapai dalam pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi perusahaan yang tertulis dan disepakati dalam suatu perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengana tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

1.9 Peningkatan Kinerja

Kata penilaian sering diartikan sebagai *assesmnet*. Sedangkan kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang di hasilkan oleh perusahaan dalam periode waktu tertentu. Sehingga penilaian kinerja dapat di artikan sebagai sistem penilaian mengenai pelaksanaan kemampuan kerja suatu perusahaan berdasarkan standart tertentu (Kaplan dan Norton, 2018).

a. Pengukuran Peningkatan Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan menurut Jumingan (2016:239) adalah suatu hasil kerja segala macam bagian didalam suatu perusahaan yang dapat atau bisa dilihat disituasi atau kondisi keuangan dari perusahaan itu pada suatu periode tertentu berhubungan dengan aspek penghimpunan serta penyaluran dana yang dinilai berdasarkan indikator kecukupan likuiditas, kemudian modal, serta juga profitabilitas perusahaan.

b. Pengukuran Penilaian Kinerja Operasional

Pengukuran penilaian kinerja operasional merupakan kebutuhan semua pihak yang ada dalam perusahaan antara lain manajer, karyawan, pemangku kepentingan, ataupun pemilik perusahaan.

c. Pengukuran Penilaian Administrasi

Royan (2019) Menjelaskan bahwa penilaian kinerja administrasi berkaitan dengan pengurusan dan pembuatan dokumen dan laporan termasuk laporan keuangan, penyimpanan dan dokumentasi.

1.10 Penelitian Terdahulu

- 1 Dwiridotjahjono (2021) dalam penelitian yang berjudul *Penerapan Good Corporate Governance: Manfaat Dan Tantangan Serta Kesempatan Bagi Perusahaan Publik Di Indonesia*
- 2 Gani (2021) dalam penelitian yang berjudul *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Pada Bank Komersial*
3. Hediono (2019) dalam penelitian yang berjudul *Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan*
4. Iswara (2018) dalam penelitian yang berjudul *Corporate Governance Dan Kinerja Perusahaan*
5. Sarafina, Saifi (2018) dalam penelitian yang berjudul *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan dan Nilai Perusahaan (Studi Pada Badan Usaha Milik Negara (Bumn) Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2015)*

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Jenis data yang digunakan berbentuk informasi lisan maupun tulisan, yang dilakukan dengan cara wawancara mengenai prinsip-prinsip *good corporate governance* dan wawancara mengenai peningkatan kinerja pada hotel sintesa peninsula, sejarah singkat berdirinya hotel, visi dan misi hotel, struktur organisasi hotel, serta dokumen pendukung yaitu laporan laba rugi dan posisi keuangan 2018-2019 hotel sintesa peninsula kota Manado.

Sumber data yang digunakan adalah data primer. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado. Data yang dimaksud yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan penelitian, serta dokumentasi seperti laporan keuangan perusahaan yaitu laporan laba rugi.

2.2 Metode Pengumpulan Data

1. Metode wawancara, yaitu dengan melakukan percakapan langsung serta tanya jawab dengan bagian Operasional di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado.
2. Metode Dokumentasi
Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memeriksa seperti dokumen peraturan pemerintah yaitu undang-undang, laporan laba rugi, struktur organisasi, visi dan misi, sejarah hotel sintesa peninsula Kota Manado.

2.3 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif yaitu dengan mengidentifikasi dan menjabarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam peningkatan kinerja hotel sintesa peninsula Kota Manado

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

3.1 Hasil Penelitian

Penerapan Prinsip-prinsip *good corporate governance* dalam peningkatan kinerja di hotel Sintesa Peninsula menurut penelitian yang digunakan telah di terapkan. Dokumen-dokumen yang digunakan yang berhubungan dengan penerapan Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sehingga mempermudah proses penelitian yang berdasarkan pada 5 prinsip *Good Corporate Governance* yaitu *transparency, akuntability, responsibility, independency, fairness* dan hubungannya dengan peningkatan kinerja yang berdasarkan pada aspek keuangan, operasional dan administrasi.

Dengan menerapkan Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dengan baik dalam Peningkatan Kinerja hotel Sintesa Peninsula, maka Hotel Sintesa Peninsula mampu bersaing secara sehat dengan harga yang terjangkau, tempat yang strategis di Kota Manado, dan memberikan pelayanan yang baik.

3.1.1 Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di Hotel Sintesa Peninsula Manado

Indikator-indikator penilaian pencapaian dari kelima prinsip-prinsip *good corporate governance* yang telah dikelompokkan berdasarkan ukuran-ukuran pencapaiannya.

1. Transparansi

Penerapan prinsip transparansi yaitu pengungkapan informasi umum mengenai hotel, secara terbuka dan akurat.

- a. Penyediaan Informasi Keuangan dan Non Keuangan, dalam penyediaan informasi Non Keuangan dalam prinsip transparansi harus jelas dan akurat dan di bagikan atau yang mudah diakses oleh pihak internal bahkanpun pihak eksternal hotel.
- b. Visi dan Misi perusahaan, visi dan misi hotel menjadi tolak ukur perusahaan dalam mencapai target perusahaan.
- c. Strategi Perusahaan, hotel memiliki strategi dalam mencapai visi dan misi hotel sehingga hotel mampu bersaing dengan hotel-hotel yang lain. Pelayanan yang baik dan yang ramah dan sopan.
- d. Sasaran Perusahaan, pencapaian prinsip transparansi adalah sasaran hotel, karena hotel harus memiliki sasaran perusahaan yang tepat yang tertulis dalam standart operasional perusahaan agar hotel memiliki tujuan jangka Panjang.
- e. Kondisi Keuangan prinsip transparansi sangat berperan penting dalam kondisi keuangan sehingga harus transparan terhadap pemerintah karena hotel dalam naungan atau hotel menjadi tanggung jawab pemerintah maka selain transparan kondisi keuangan terhadap pemilik perusahaan tetapi juga transparan pada pemerintah.
- f. Susunan Pengurus dan kompensasi karyawan, dalam transparansi susunan pengurus harus diungkapkan secara terbuka kepada semua karyawan bahkan pun masyarakat umum atau disebut terbuka pada pemangku kepentingan dan dalam kompensasi Karyawan, dalam menjalankan aspek bisnis diperlukannya kompenasis kepada karyawan yang tertulis dan yang sudah disetujui karyawan seperti peraturan kerja yang sudah di bicarakan dan disetujui bersama.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Penerapan prinsip akuntabilitas ditujukan dengan dengan disusunnya struktur organisasi agar tugas dan wewenang serta tanggung jawab bisa dijalankan dengan baik pada operasional hotel.

- a. Tersedia pengawasan dalam pengendalian internal perusahaan, prinsip akuntabilitas di tekankan tentang system pengawasan dan pengendalian internal sehingga hotel harus memiliki system internal dalam pengelolaan hotel.
- b. Penghargaan dan hukuman, prinsip akuntabilitas penerapannya disusunnya struktur organisasi maka dengan reward dan sanksi dapat membuat operasional hotel berjalan seacar efisien dan efektif.

3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Penerapan prinsip pertanggungjawaban (*responsibility*), dilihat dari dua aspek, yaitu:

- a. Melaksanakan Tanggung Jawab Sosial, hotel harus memiliki kepedulian terhadap lingkungan sekitar dan masyarakat.
- b. Melaksanakan Peraturan Perundang-undangan, setiap hotel yang berdiri harus mempunyai komitmen terhadap peraturan perundang-undangan, agar hotel melakukan operasionalnya terarah dan tidak menyimpang.

4. Kemandirian (*Independency*)

Penerapan prinsip kemandirian (*indenpendency* prinsip kemandirian adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas tanpa ada pihak lain yang mencampuri atau mendominasi sehingga masing-

masing organ perusahaan melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik tidak saling bergantung satu sama lain ataupun melempar tanggung jawab yang ada.

5. Keadilan (*Fairness*)

Penerapan prinsip keadilan (*fairness*) hotel memberikan kesempatan kepada *stakeholders* untuk memberikan masukan yang membangun dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan hotel. Sehingga harus disediakan tempat untuk menyampaikan pendapat

Pembahasan

3.2 Pembahasan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di Hotel Sintesa Peninsula Manado

Penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* belum diterapkan semaksimal mungkin di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado. Analisis yang dilakukan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG, 2020) hasil penelitian tentang pencapaian penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* sebagai berikut:

1. Transparansi

Penerapan prinsip transparansi di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado di tujukan pada informasi umum mengenai hotel yang terbuka jelas bahkanpun dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan.

- a. Penyediaan Informasi Keuangan dan Non-Keuangan, berdasarkan hasil wawancara bersama pihak hotel sintesa peninsula Kota Manado bahwa dalam penyediaan informasi keuangan dalam hal ini adalah dalam waktu penerbitan laporan keuangan hotel sintesa peninsula Manado dan hotel menerbitkan laporan keuangannya pada bulan Februari atau dalam kata lain 1 bulan setelah tutup buku. Dan hanya diberikan pada hal ini pihak internal yaitu owner hotel yang dibuat oleh bagian accounting. Sedangkan pada penyediaan informasi Non keuangan hotel sintesa peninsula Kota Manado belum terlaksana secara efektif karena hotel belum memiliki webpage hotel. Sehingga pada saat ini informasi mengenai hotel sintesa peninsula Manado masih belum lengkap dan belum mudah diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Namun dalam wawancara dengan pihak sintesa peninsula akan dibuat dan masih dalam proses. Sehingga dapat disimpulkan prinsip transparansi dalam hal penyediaan informasi belum terlaksana dengan efektif.
- b. Visi dan Misi perusahaan, Dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber hotel sintesa peninsula mengatakan, visi dan misi hotel menjadi tolak ukur perusahaan dalam mencapai target perusahaan dan dalam menjalankan perusahaan pada jangka panjang, sehingga untuk operasionalnya visi misi harus ada dan harus jelas sehingga perusahaan mampu menjalankan operasional dengan baik berdasarkan acuan dan pedoman yang tepat.
- c. Strategi Perusahaan, Dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber hotel sintesa peninsula mengatakan hotel memiliki strategi dalam mencapai visi dan misi hotel sehingga hotel mampu bersaing dengan hotel-hotel yang lain. Strategi yang dilakukan Hotel Sintesa Peninsula adalah yang pertama, meningkatkan kualitas karyawan dalam semua bidang yang ada di hotel sintesa peninsula sehingga dalam pelayanan, hotel memberikan pelayanan yang baik dan yang ramah dan sopan. Yang kedua, meningkatkan rasa saling menghargai dengan perbedaan yang ada misalnya dalam hal suku, ras, agama, dan kebudayaan. Dan strategi yang terakhir yang dilakukan Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado yaitu memberikan kenyamanan pada tamu hotel yang akan menginap dengan memelihara sikap, perilaku bahkan pun penampilan karyawannya.
- d. Sasaran Perusahaan, dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber dari Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado mengatakan pencapaian prinsip transparansi adalah sasaran hotel, karena hotel harus memiliki sasaran perusahaan yang tepat yang tertulis dalam standart operasional perusahaan agar hotel memiliki tujuan jangka Panjang. Yang menjadi sasaran Hotel Sintesa Peninsula yaitu lingkungan hidup yang bersih dan sehat sehingga tamu merasa nyaman berada di hotel sehingga bisa meningkatkan pendapatan hotel dan okupansi hotel.
- e. Kondisi Keuangan, dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado mengatakan hal yang paling penting dan paling sensitive dalam berbagai aspek. Sehingga prinsip transparansi sangat berperan penting dalam kondisi keuangan. Sehingga harus transparan terhadap pemerintah karena hotel dalam naungan atau hotel menjadi tanggung jawab pemerintah maka selain transparan kondisi keuangan terhadap pemilik perusahaan tetapi juga transparan pada

pemerintah. Dalam penerapan prinsip transparansi dalam kondisi keuangan yaitu kondisi keuangan di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado yaitu kondisi keuangan akan di pertanggung jawabkan kepada owner hotel yang di kontrol oleh bagian Accounting sedangkan dalam tanggung jawab kepada pemerintah kondisi keuangan berupa laporan keuangan dilaporkan kepada pemerintah untuk keperluan administrasi negara berupa pajak.

- f. Susunan Pengurus dan Kompensasi Karyawan, dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado mengatakan dalam transparansi susunan pengurus harus diungkapkan secara terbuka kepada semua karyawan bahkan pun masyarakat umum atau disebut terbuka pada pemangku kepentingan. Dalam susunan pengurus Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado hotel sudah Menyusunnya seperti yang peneliti jelaskan di atas pada point struktur organisasi hotel. Dalam susunan struktur sudah diuraikan sejarah mendetail sehingga setiap karyawan menjalankan tugas dan tanggungjawab mereka sesuai struktur yang ada. Dan untuk Kompensasi karyawan, dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber Hotel Sintesa Peninsula mengatakan bahwa kompensasi karyawan harus dilaksanakan seperti yang tertulis dalam peraturan kerja karyawan sehingga hotel sintesa peninsula merapkannya dengan penyediaan loker agar segala barang yang penting dan barang yang akan disimpan tersedia fsilitisa berupa loker sehingga mempermudah karyawan.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Penerapan prinsip akuntabilitas ditujukan dengan dengan disusunnya struktur organisasi agar tugas dan wewenang serta tanggung jawab bisa dijalankan dengan baik dan terarah sesuai dengan undang-undang yang yang dipakai pada standart operasional hotel.

- a. Sistem Pengawasan dan Pengendalian Intern, dari hasil wawancara dengan narasumber Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado mengatakan dalam prinsip akuntabilitas di tekankan tentang system pengawasan dan pengendalian internal sehingga hotel harus memiliki system internal dalam pengelolaan hotel. Namun pada Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado tidak memiliki pengawas khusus untuk meminimalisir resiko, karena pengendalian internal perusahaan diawasi oleh setiap manajer-manajer bagian yang ada di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado sehingga prinsip transparansi belum dijalankan secara efektif karena masih ada rangkap jabatan dari manajer untuk menjadi pengawas bahkan pengendali internal.
- b. Penghargaan dan hukuman, dari hasil wawancara dengan narasumber mengatakan dalam prinsip akuntabilitas penerapannya disusunnya struktur organisasi maka dengan reward dan sanksi dapat membuat operasional hotel berjalan secara efisien dan efektif. Pada Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado menerapkan system reward dan punishment ditandai dengan pemberian penghargaan bingkisan atau hadiah secara tunai bahkanpun non tunai bagi karyawan yang memiliki penilaian yang baik dan diberikannya Surat peringatan bagi karyawan yang mempunyai penilain yang tidak baik atau penilaian yang buruk.

3. Responsibilitas (*Responsibility*)

Penerapan prinsip pertanggungjawaban (*responsibility*), dilihat dari dua aspek, yaitu:

- a. Melaksanakan Tanggung Jawab Sosial, dari hasil wawancara dengan narasumber Hotel Sintesa peninsula Kota Manado mengatakan hotel harus memiliki kepedulian terhadap lingkungan sekitar dan masyarakat. Pada Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado perwujudan tanggung jawab sosial yaitu dengan menjaga lingkungan tetap bersih dan sehat. Limbah-limbah makanan atau sampai dibuang di tempat yang sudah disediakan sehingga tidak membuat hotel menjadi tercemar dalam hal tanggung jawab lingkungan sekitar.
- b. Melaksanakan Peraturan Perundang-undangan, dari hasil wawancara dengan narasumber Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado mengatakan setiap hotel yang berdiri harus mempunyai komitmen terhadap peraturan perundang-undangan, agar hotel melakukan operasionalnya terarah dan tidak menyimpang. Dalam hal ini Hotel Peninsula Kota Manado bertanggung jawab terhadap peraturan perundang-undangan yaitu berdasarkan peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Usaha Hotel.

4. Kemandirian (*Independency*)

Penerapan prinsip kemandirian (*indenpendency*) dari hasil wawancara dengan narasumber dalam prinsip kemandirian adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas tanpa ada pihak lain yang mencampuri

atau mendominasi sehingga masing-masing organ perusahaan melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik tidak saling bergantung satu sama lain ataupun melempar tanggung jawab yang ada. Pada Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado setiap karyawan sudah melaksanakan tanggung jawab mereka masing-masing dengan menjalankan tugas sesuai struktur organisasi yang berlaku.

5. Keadilan (*Fairness*)

Penerapan prinsip keadilan (*fairness*) dari hasil wawancara dengan narasumber Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado mengatakan bahwa hotel memberikan kesempatan kepada *stakeholders* untuk memberikan masukan yang membangun dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan hotel. Sehingga harus disediakan tempat untuk menyampaikan pendapat. Namun di Hotel Sintesa Peninsula Manado karyawan di berikan keluasaan untuk memberikan masukan atau pendapatnya di rapat-rapat yang nanti diadakan, namun kesempatan memberikan pendapat bagi pelanggan dan tamu belum tersedia.

3.2 Peningkatan Kinerja pada Sintesa Peninsula Hotel

1. Peningkatan Kinerja Keuangan

Tabel 3.1 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Rasio di Hotel Sintesa Peninsula Periode 2018-2019

No	Indikator	Rasio	Hasil Rasio	
			2018	2019
1	Rasio Likuiditas	<i>Current Ratio</i>	95,88	175,38
		<i>Fixed Assets Turnover Ratio</i>	12,36	10,42
		<i>Total Assets Turnover Ratio</i>	1,20	0,84
3	Rasio Leverage	<i>Debt Ratio</i>	0,10	0,20
4	Rasio Profitabilitas	<i>Return Of Assets (ROA)</i>	0,10	1,04
		<i>Net Profit Margin</i>	0,08	0,12

Sumber: Hasil pengolahan data (2020)

Dengan hasil perhitungan rasio pada Tabel 4.10, menunjukkan hasil keseluruhan perhitungan rasio likuiditas, rasio aktivitas, rasio *leverage*, dan rasio profitabilitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan hotel sintesa peninsula Kota Manado memiliki kualitas kinerja keuangan yang baik. Dengan berdasarkan hasil perhitungan rasio lancar yang ditunjukkan bahawa selama tahun 2018-2019 hotel sintesa peninsula memiliki kemampuan yang baik dalam kemampuan membayar hutang jangka pendek dengan mencapainya batas likuiditas hotel sintesa peninsula. Namun pada hasil perhitungan rasio aktivitas hotel sintesa peninsula selama tahun 2018-2019 terjadi penurunan rasio sehingga hotel sintesa peninsula harus meningkatkan pengelolaan perputaran asetnya lebih efektif lagi. Dan pada hasil perhitungan rasio perputaran total asset hotel sintesa peninsula selama tahun 2018-2019 terjadi peningkatan nilai rasio. Sehingga dapat dikatakan dalam hal mengelola total asset semakin efektif. Dan pada hasil perhitungan rasio *leverage* selama periode 2018-2019 hotel sintesa peninsula menunjukkan kemampuan pengelolaan yang semakin baik karena dalam perhitungan rasio *leverage* menunjukkan peningkatan nilai rasio. Dan pada hasil perhitungan *debt ratio* hotel sintesa peninsula selama tahun 2018-2019 menunjukkan kenaikan *debt ratio* sebesar 0,10 sehingga resiko keuangan hotel sintesa peninsula semakin menunjukkan peningkatan sehingga menunjukkan kinerja keuangan hotel semakin baik. Dan hasil perhitungan nilai rasio profitabilitas menunjukkan bahwa kemampuan hotel sintesa peninsula untuk mengelola asset secara efektif mengalami peningkatan sehingga dalam hasil perhitungan *net profit margin* hotel sintesa peninsula selama tahun 2018-2019 terjadi peningkatan. Hal ini berarti hotel sintesa peninsula memiliki kemampuan yang efektif dalam menghasilkan laba bersih dari penjualannya.

2. Peningkatan Kinerja pada Aspek Operasional

Tabel 3.2 Hasil Penilaian Pelaksanaan Kinerja Operasional di Sintesa Peninsula Hotel

No	Kinerja Operasional	Penilaian	Pelaksanaan
1.	Penanganan yang efektif dan efisien	Tersedia bagian atau karyawan yang khusus dalam	Tamu yang memiliki keluhan terhadap pelayanan maupun fasilitas yang ada disediakan oleh Sintesa Peninsula Hotel langsung dilaporkan ke pihak <i>front office department</i> waktu

	terhadap keluhan pelanggan	penanganan keluhan pelanggan	penanganan teragantung jenis keluhan yang bisa di laksanakan saat itu juga langsung ditangan sedangkan yang tidak bisa langsung di tangani menjadi bahan evaluasi
2.	Penanganan yang efektif dan efisien terhadap keluhan karyawan	Tersedia fasilitas untuk karyawan dalam menyampaikan keluhan	Penanganan keluhan karyawan pada Sintesa Peninsula Hotel dilakukan dengan penyampaian keluhan ataupun permasalahan pada setiap pertemuan yang diadakan baik rapat department maupun rapat besar
3.	Terdapat pengembangan <i>skill</i> karyawan	Hotel melaksanakan pelatihan kerja beserta sertifikasi kompetensi bagi karyawan	Pelatihan kerja yang diadakan hotel sintesa peninsula hotel yaitu pelatihan pada setiap department ataupun karyawan 1 tahun 2-3 kali dan bisa juga pelatihan online yang diadakan oleh platform belajar.
4.	Mempunyai fasilitas yang memadai	Tersedia sarana dan prasarana umum yang memadai sesuatu ketentuan yang berlaku	Pengembangan sarana dan prasarana sesuai dengan standart hotel berbintang 5
5.	Sistem pembayaran yang mudah, dengan memanfaatkan internet dengan sistem online	Tersedia pemesanan dan pembayaran secara online	Diwujudkannya dengan pemesanan via aplikasi Traveloka booking.com, dll sebagainya

Sumber: Hasil pengolahan data (2020)

3. Peningkatan Kinerja Administrasi

Tabel 3.3 Rekapitulasi Kinerja Administrasi Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado

No	Aspek Administrasi	Pengukuran	Bobot	Skor
1	Waktu dalam Pelaporan Laporan Keuangan hotel	Laporan keuangan hotel harus diterima owner paling lambat 1 bulan setelah penutupan buku diakhir periode	3	3
2	Tersedianya data perusahaan yang lengkap	Tersedianya data-data hotel yang akan disampaikan kepada setiap department	3	3
3	Terjadinya komunikasi yang terbuka	Diadakan rapat secara rutin, tersedianya website hotel, dan tersedianya ruang bagi karyawan dalam menyampaikan pendapat	4	2
Jumlah			10	8

Sumber: Hasil pengolahan data (2020)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapatkan hasil skor penilaian aspek administrasi adalah 80%. Hal ini menunjukkan kinerja administrasi hotel Sintesa Peninsula dalam kategori baik sekali, Skor penilaian mengenai kinerja dalam aspek administrasi ini dapat ditingkatkan apabila hotel Sintesa Peninsula dapat meningkatkan dengan dibuatnya *webpage* hotel sintesa peninsula sehingga mampu menjalankan operasional dengan baik bagus dan berdasarkan aspek adminitrasi yang efektif.

3.3 Hubungan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* terhadap Peningkatan Kinerja Keuangan

Penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* dalam hubungannya dengan peningkatan kinerja yaitu untuk membantu hotel dalam memperoleh dana yang terjangkau, dengan adanya investor yang mau berinvestasi di hotel. Hal ini mempengaruhi biaya produksi. Sehingga dengan diterapkannya prinsip-prinsip *good corporate governance* dapat membantu meningkatkan kepercayaan investor untuk menanamkan modalnya.

3.4 Hubungan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* terhadap Peningkatan Kinerja Operasional

Dalam meningkatkan kinerja operasional Hotel Sintesa Peninsula dengan diwujudkan prinsip tanggung jawabnya dalam menjalankan kegiatan operasional hotel berdasarkan pada Undang-Undang yaitu peraturan pemerintah ekonomi kreatif tentang usaha hotel. Dengan menerapkan prinsip keadilan mampu meningkatkan semangat karyawan dalam melakukan kegiatan hotel dengan bersifat adil pada semua karyawan dalam segala aspek operasional sehingga dengan penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* mampu memberikan peningkatan kinerja operasional perusahaan.

3.5 Hubungan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* terhadap Peningkatan Kinerja Administrasi

Hubungan penerapan *good corporate governance* terhadap peningkatan kinerja administrasi yaitu diwujudkan prinsip transparansi yaitu dalam hal pengungkapan informasi non-keuangan yaitu membuat *website* hotel karena tidak adanya situs web hotel membuat kinerja administrasi belum tercapai secara maksimal. Sehingga hotel sintesa peninsula harus membuat situs web Hotel Sintesa Peninsula itu sendiri, sehingga mampu meningkatkan kinerja administrasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado, Maka dapat disimpulkan bahwa Prinsip-prinsip *good corporate governance* dalam penerapan operasional hotel Sintesa Peninsula belum seutuhnya terlaksana atau dengan kata lain belum terlaksana secara efektif sedangkan dalam pengukuran kinerja keuangan, operasional, dan administrasi, hotel Sintesa Peninsula pada periode 2018-2019 mendapatkan hasil yang baik, sehingga Hotel Sintesa Peninsula dapat meningkatkannya lagi menjadi sangat baik dengan diterapkannya Prinsip-prinsip *good corporate governance*. Hal ini dapat dilihat dari:

1. Prinsip Transparansi, diwujudkan dengan diadakan pertemuan secara berkalah seluruh karyawan untuk mengevaluasi operasional yang dijalankan. Namun, dalam kegiatan operasional hotel Sintesa Peninsula Kota Manado, dalam penyediaan informasi Non keuangan belum terlaksana secara efektif karena belum memiliki *webpage* pada hotel sintesa peninsula Kota Manado. Dengan di buatnya *webpage* hotel sintesa peninsula dapat meningkatkan kinerja operasional hotel dalam hal ini meningkatkan penjualan kamar hotel sehingga mampu mencapai target hunian kamar pertahunnya dan dapat meningkatkan kinerja keuangan hotel dengan mencapai laba yang maksimal.
2. Prinsip Akuntabilitas diwujudkan dengan kejelasan fungsi dengan memberikan tugas dan tanggung jawab pada setiap bagian dan dikelola dengan efektif agar tujuan hotel bisa tercapai. Dan pengendalian intern langsung diawasi oleh Manajer hotel sehingga rangkap jabatan masih terjadi. Sehingga dalam prinsip Akuntabilitas belum terlaksana secara efektif.
3. Prinsip Independensi sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dengan diwujudkan pengambilan keputusan dalam rapat dilaksanakan secara bersama dengan manajer bahkanpun karyawan sehingga tidak ada yang dapat mempengaruhinya.
4. Prinsip Tanggung Jawab, sudah dijalankan. Hal ini diwujudkan dengan mentaati Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 6 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Hotel.
5. Prinsip Keadilan sudah terlaksana dengan maksimal. Dalam hal ini diwujudkan dengan mendapatkan perlakuan yang adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan diadakannya rapat seluruh karyawan bahkanpun *departement* sehingga karyawan dapat menyampaikan pendapat keluhan bahkanpun kritik dalam operasional hotel Sintesa Peninsula Kota Manado.

Saran

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado dalam meningkatkan penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam peningkatan kinerja yang ada di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado. Saran yang diberikan yaitu:

1. Mempertahankan aspek-aspek keberhasilan dari Penerapan Prinsip-prinsip *good corporate governance*

yang di yang telah dicapai sehingga dapat meningkatkan kinerja keuangan, operasional bahkanpun adminitrasi yang ada di Hotel Sintesa Peninsula Kota Manado.

2. Sebaiknya dibentuk Badan atau komite *Good Corporate Governance* agar dapat memperhatikan tata Kelola hotel dan membantu pihak manajemen dalam operasional hotel. Sehingga Hotel Sintesa Peninsula dapat mempertahankan usahanya dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiridot. J. (2021). *Penerapan Good Corporate Governance: Manfaat Dan Tantangan Serta Kesempatan Bagi Perusahaan Publik Di Indonesia*.
- Gani, (2021). *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Pada Bank Komersial*.
- Hansen, (2019). *Managerial Accounting 8th Edition* Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Hediono, (2019). *Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan*.
- Horngren, C. T. (2016). Management Accounting: *Some Comments*. *Journal Of Management Accounting Research*, 16, 207.
- Iswara, (2018). *Corporate Governance Dan Kinerja Perusahaan*.
- Juliani, F. A. (2018). Pengaruh *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen*, 2(1), 101-104.
- Kementrian Pariwisata, (2014). Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Hotel. Sekretariat Negara: Jakarta.
- Keputusan Menteri Badan Usaha Milik negara, PER-09/MBU/2012 Tentang Indikator Penerapan Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.
- KNKG, (2016). *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*.
- Kuswadi, (2018). *Memahami Rasio-Rasio Keuangan*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo Sahlan, S. H. S. Pd. I. Tujuan Utama Penelitian Kualitatif. 2018.
- Muh.Arief Effendi. (2016). *The Power of Good Corporate Governance*. Edisi2. Jakarta: Salemba Empat.
- Royan, F. (2019). *Distributorship Management: Cara Cerdas Mengelola Dan Memberdayakan Distributor Secara Efektif*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Sarafina, S. (2018). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Dan Nilai Perusahaan. (Studi Pada Badam Usaha Milik Negara BUMN Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2015).
- Zarkasyi, W. (2018). *Good Corporate Governance pada Badan Usaha, Perbankan, dan Jasa*