

**PENGUKURAN KINERJA OBJEK WISATA KAYU PUTIH
BAYAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED
SCORECARD* DAN *TRIPLE BOTTOM LINE***

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Akuntansi**

**Oleh:
Ni Wayan Novita Ari Santhi
NIM 2117051127**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA AKUNTANSI

Menyetujui,

Pembimbing I,



I Putu Hendra Martadinata, S.E.,M.Sc.

NIP. 199303282020121007

Pembimbing II,



Luh Gede Kusuma Dewi, S.E.,M.Si.

NIP. 198804012018032001

Skripsi oleh Ni Wayan Novita Ari Santhi ini
telah dipertahankan didepan dewan penguji
pada tanggal 4 Agustus 2025

Dewan Penguji,



I Putu Hendra Martadinata, S.E., M.Sc.

(Ketua)

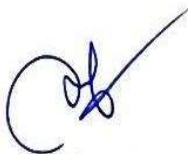
NIP. 199303282020121007



Luh Gede Kusuma Dewi, S.E., M.Si.

(Anggota)

NIP. 198804012018032001



Prof. Dr. I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si.

(Anggota)

NIP. 197911042008122003

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi

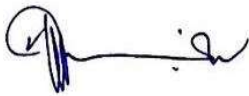
Pada :

Hari : Senin

Tanggal : 4 Agustus 2025

Menyetujui :

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 198902272018032001

Mengesahkan



(Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si)
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengukuran Kinerja Objek Wisata Kayu Putih Bayan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* dan *Triple Bottom Line*”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudia ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 4 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Ni Wayan Novita Ari Santhi

NIM. 2117051127

PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan tuhan yang maha esa karena berkat rahmat-nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengukuran Kinerja Objek Wisata Kayu Putih Bayan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Dan *Triple Bottom Line*”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana Akuntansi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang telah memberikan segala arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan fasilitas untuk memperlancar proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak I Putu Hendra Martadinata, S.E., M.Sc., selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing saya dengan sangat baik dan penuh kesabaran, memberikan masukan, saran, petunjuk, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Luh Gede Kusuma Dewi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan maupun masukan kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Ibu Prof. Dr. I Gusti Ayu Purnamawati, S.E., M.Si., Ak., selaku Penelaah yang telah memberikan masukan dan saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
8. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah bersedia memberikan seluruh fasilitas yang diperlukan mahasiswa.
9. Seluruh pengelola dan pengunjung Objek Wisata Kayu Putih Bayan yang telah bersedia menjadi Responden dalam penelitian ini.
10. Sahabat penulis (Cahya Dwi Yanti) dan teman-teman seperjuangan (Lusia, Ningsi, Ayu Juliani, Trisna Yanti) yang telah memberikan banyak doa, menemani, membantu dan

memberikan semangat kepada penulis selama menjalani proses penyusunan skripsi ini hingga sampai selesai.

11. Terkhususnya penulis persembahkan kepada kedua orang tua tersayang Bapak I Nyoman Sumantra dan Ibu Ni Wayan Suitri yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, semangat, motivasi, memenuhi kebutuhan penulis, dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan, hingga sampai pada titik saat ini. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa dari orang tua, skripsi ini saya persembahkan untukmu dari putri kecilmu yang saat ini sudah beranjak dewasa.
12. *Last but not least* diri saya sendiri Ni Wayan Novita Ari Santhi. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah diatas berbagai tekanan serta seberat apa tantangannya selama proses penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri kita sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disajikan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 4 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	v
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	vi
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Deskripsi Teoritis	7
2.1.1. Balanced Scorecard.....	7
2.1.2. Triple Bottom Line.....	14
2.1.3. Kinerja.....	16
2.2 Kerangka Berfikir.....	19

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.5 Sumber Data.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Informan Penelitian	26
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.9 Teknik Pengecekan Keabsahan Data	32
3.10 Jadwal Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Obyek Wisata.....	34
4.1.1. Sejarah Singkat.....	34
4.1.2. Lokasi.....	35
4.1.3. Struktur Pengelola.....	35
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	36
4.2.1. Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	36
4.2.2. Pengukuran <i>Triple Bottom Line</i>	53
4.3 Pembahasan Hasil Analisis.....	66
4.3.1. <i>Balanced Scorecard</i>	66
4.3.2. <i>Triple Bottom Line</i>	70
4.3.3. Inisiatif Strategi.....	73
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	74
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. Informan Penelitian.....	26
Tabel 3. Skala Pengukuran SRGR	29
Tabel 4. Skala Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel 5. Skala Pengukuran Jam Pelayanan	30
Tabel 6. Skala Pengukuran Inovasi	30
Tabel 7. Skala Pengukuran Perjanjian Dengan Pihak Ketiga.....	30
Tabel 8. Skala Pengukuran Retensi Karyawan.....	31
Tabel 9. Skala Pengukuran Tingkat Pelatihan Karyawan.....	31
Tabel 10. Jadwal Kegiatan	33
Tabel 11. Jumlah Pendapatan Objek Wisata	36
Tabel 12. Skala Pengukuran SRGR	37
Tabel 13. Skala Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 14. Skala Rating Scale	52
Tabel 15. Rata-Rata Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir	19
Gambar 2 Lokasi Obyek Wisata Kayu Putih Bayan.....	34
Gambar 3. Struktur Pengelola.....	35
Gambar 4. Skala Pengukuran Balanced Scorecard	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	82
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Perspektif Pelanggan	83
Lampiran 3. Data Jawaban Kuesioner Pengunjung	84
Lampiran 4. Catatan Pemasukan Dari Tiket (Donasi) Tahun 2023.....	86
Lampiran 5. Catatan Pemasukan Dari Tiket (Donasi) Tahun 2024.....	87
Lampiran 6. Catatan Biaya Operasional Tahun 2024.....	88
Lampiran 7. Catatan Pemasukan Uang Parkir Tahun 2024	89
Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara Ketua Pengelola	89
Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara Bendahara Pengelola.....	90
Lampiran 10. Dokumentasi Wawancara Masyarakat 1	90
Lampiran 11. Dokumentasi Wawancara Masyarakat 2.....	91
Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara Masyarakat 3	91
Lampiran 13. Dokumentasi wawancara Pengunjung 1	92
Lampiran 14. Dokumentasi wawancara Pengunjung 2	92
Lampiran 15. Gambar Objek Wisata Kayu Putih Bayan.....	93
Lampiran 16. Rekapitan Hasil Wawancara.....	94
Lampiran 17. Riwayat Hidup	98