

ABSTRAK

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi. Oleh karena itu, perusahaan pariwisata, di antaranya adalah hotel, berada dalam posisi yang lebih baik untuk bersaing, dan akibatnya membutuhkan alat pengukuran kinerja yang mampu mengukur keberhasilan kinerja secara holistik, baik dalam aspek keuangan dan non-keuangan. Penelitian ini terfokus pada analisis kinerja sebuah hotel di Yogyakarta, dengan menggunakan rerangka terpadu pada *balanced scorecard* yang memiliki empat perspektif pengukuran. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengolahan data primer seperti wawancara dan data sekunder dengan pengumpulan data internal perusahaan. Pengukuran kinerja menunjukkan hasil: (1) Pengukuran kinerja Hotel X pada Perspektif Keuangan yang dinilai dari belum mengalami pertumbuhan pendapatan dan *average selling price*, (2) Perspektif Pelanggan yang diukur dari kepuasan anggota dengan peningkatan *customer satisfaction ratings* dan penekanan jumlah komplain yang diterima perusahaan dinilai baik, (3) Perspektif bisnis internal diukur dari keberhasilan perusahaan meningkatkan tingkat *complaint recovery response* dan menekan *error rates*, serta (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan dan inovasi tingkat yang dinilai masih belum maksimal.

Kata kunci: *Balanced scorecard*, pengukuran kinerja, industri *hospitality*

ABSTRACT

Tourism is one of the sectors that contributes the most to economic development. As a result, tourism-related businesses, including hotels are better positioned to compete and require performance measurement systems that can assess performance holistically, taking into account both financial and non-financial factors. This study focuses on analyzing the performance of a hotel in Yogyakarta, using an integrated framework on the balanced scorecard that has four perspectives measurement. The research method used is descriptive qualitative with the type of case study research. The data analysis technique used is primary data processing such as interviews and secondary data with internal company data collection. The metrics demonstrate the outcomes as follows: (1) Hotel X's performance measurement from the financial perspective is assessed from not experiencing growth both in revenue and the average selling price, (2) Customer Perspective is measured from member satisfaction with an increase in customer satisfaction ratings and the number of complaints received by the company is assessed as good, and (3) The perspective of Internal Process is measured by the company's success in increasing the response rate of complaint recovery and reducing the error rate, and (4) The perspective of learning and growth as measured by the number of training given to employees and the level of innovation that is still deemed to be inadequate.

Keywords: Balanced scorecard, performance measurement, hospitality industry