

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *balanced scorecard* (BSC) untuk mengukur kinerja perusahaan bidang perhotelan dan pariwisata di *University Club/UC Hotel UGM* pada tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus untuk mengumpulkan informasi mengenai objek penelitian. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui proses wawancara kepada 6 orang. Responden yang diwawancarai adalah pihak internal manajemen dan pihak eksternal yang mencakup pelanggan dari UC Hotel UGM. Data sekunder diperoleh melalui proses dokumentasi yang mencakup laporan keuangan tahunan UC Hotel UGM tahun 2020, 2021, dan 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja UC Hotel UGM pada perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran telah mencapai target yang ditetapkan. Selain itu, diketahui bahwa implementasi strategi yang dilakukan oleh UC Hotel UGM pada satu perspektif dengan yang lainnya saling berkaitan satu sama lain. Hal ini digambarkan melalui pemetaan strategi (*strategy map*) yang mampu memperlihatkan dan membantu menciptakan keselarasan antara tujuan strategis dengan implementasinya. Secara keseluruhan, kinerja UC Hotel di tahun 2022 menunjukkan perkembangan setelah menghadapi masa pandemi di tahun-tahun sebelumnya.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Perusahaan Perhotelan dan Pariwisata, Studi Kasus, *Strategy Map*

ABSTRACT

This study aims to provide an analysis of the application of balanced scorecard (BSC) to measure the company performance of the hospitality and tourism firm at University Club/UC Hotel UGM in 2022. This research is a qualitative research and uses a case study approach to collect information about the research object. The data used are primary data and secondary data. Primary data was collected through the interview process with 5 management people and external parties included customer of UC Hotel UGM. Secondary data was collected through the documentation process included the annual financial reports of UC Hotel UGM.. The results showed that UC Hotel UGM performance on financial perspective, customer perspective, internal processes as well as learning and growth was able to achieve the set targets. In addition, it is known that the implementation strategy carried out by UC Hotel UGM from one perspective to the other is related to one another. This is illustrated through a strategy map that can help create alignment between the objectives of the strategy and its implementation. Overall, UC Hotel's performance in 2022 shows progress after facing the pandemic in previous years.

Keywords: *Balanced Scorecard, Tourism and Hospitality Firm, Case Study, Strategy Map*