

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard*, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh adanya alat pengukuran kinerja bagi perusahaan. Perancangan metode *Balanced Scorecard* didasarkan pada empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini merupakan sebuah studi kasus di Hotel Bekizaar Surabaya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori konsep manajemen strategi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif *eksploratory*, karena dibutuhkan sebuah penelitian dengan wawancara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai sistem manajemen kinerja yang diaplikasikan di Hotel Bekizaar.

Informan dalam penelitian ini adalah seluruh kepala divisi sesuai dengan struktur organisasi Hotel Bekizaar yang *concern* di bidang penilaian kinerja. Analisis data dimulai dengan melakukan observasi awal mengenai permasalahan yang ada, kemudian mengorganisir dan menyiapkan beberapa pertanyaan untuk melakukan *indepth interview* dengan kepala divisi serta membuat kesimpulan mengenai saran valuasi yang paling tepat untuk diterapkan di Hotel Bekizaar.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa alat pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* pada dasarnya merupakan penerjemahan strategi dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam jangka panjang, yang kemudian diukur dan dimonitor secara berkelanjutan. Oleh karena itu metode *Balanced Scorecard* bukan hanya menjadi penerjemahan strategi, tetapi telah menjadi bagian yang penting dalam menentukan strategi serta membantu pihak manajemen Hotel Bekizaar dalam mengambil keputusan.

**Kata Kunci:** Pengukuran Kinerja, Sistem Manajemen Kinerja, Metode *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

## Abstract

The purpose of this research was to design a performance measurement with Balanced Scorecard method, as well as to determine the influence of performance measurement tool for the company. The design of Balanced Scorecard method is based on four perspectives (financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective). This research is a case study in Bekizaar Hotel Surabaya. The theory used in this research is the theory of strategic management concepts. This study is an exploratory qualitative research, because it takes an in-depth study with interviews to obtain information about performance management system which is applied at Bekizaar Hotel.

Informants on this research were all division heads in accordance with the organizational structure Bekizaar Hotel that concern in the field of performance assessment. Data analyst starts with the initial observations regarding the existing problems, then organize and prepare some questions to do indepth interview with the head of the division and make conclusions regarding the most appropriate valuation advice to be applied at Bekizaar Hotel.

Results from this study indicate that the performance measurement tool with Balanced Scorecard method is basically a translation strategies and objectives to be achieved by a company in the long term, which is then measured and monitored on an ongoing basis. Therefore, the Balanced Scorecard method is not only the translation of the strategy, but it has become an important part in determining the strategy and assist in the management of Bekizaar Hotel on making decisions.

**Keywords:** Performance Measurement, Performance Management System, Balanced Scorecard method, the financial perspective, customer perspective, internal business process, and learning and growth perspective