

ABSTRAKSI

Kemajuan teknologi yang sangat berpengaruh pada kegiatan perekonomian membuat setiap perusahaan melakukan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kemampuannya agar dapat bersaing di pasaran dan dapat memenangkan kompetisi dengan pesaingnya. Oleh karena itu diperlukan penerapan visi, misi, dan strategi secara tepat oleh perusahaan agar dapat terus menjalankan usahanya dan dapat bertahan hidup. Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Graha Gresik, yang selama ini belum menerapkan *balanced scorecard*. Dengan menggunakan *balanced scorecard*, Hotel Graha Gresik dapat melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh baik dari segi keuangan maupun nonkeuangan kedalam empat perspektif yang berbeda. Dalam mengukur kinerja perusahaan, keempat perspektif dalam *balanced scorecard* terdiri dari beberapa faktor keberhasilan kritis atau *critical success factors* (CSFs). CSFs merupakan tolok ukur dari aspek-aspek kinerja perusahaan yang penting terhadap keunggulan kompetitifnya dan keberhasilannya.

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif berdasarkan survey yang dilakukan diperoleh data-data yang diperlukan, baik berupa data kualitatif maupun kuantitatif dari sumber data primer maupun sekunder. Selanjutnya dilakukan pengolahan data yang diperoleh dan kemudian membandingkannya dengan landasan teori yang ada sehingga dapat dihasilkan penerapan *balanced scorecard* dengan model atau kerangka kerja yang sesuai dengan keadaan yang ada.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya penerapan *balanced scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja pada Hotel Graha Gresik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan keseluruhan yang diberikan kepada pelanggan atau tamu.