

ABSTRAKSI

Semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis dan semakin majunya teknologi dan pengetahuan membuat perusahaan berusaha untuk mengelola dan memanfaatkan *intellectual capital* yang dimiliki, karena *intellectual capital* perusahaan merupakan salah satu faktor utama yang dapat meningkatkan nilai suatu perusahaan. Mengelola *intellectual capital* merupakan hal baru bagi perusahaan di Indonesia, dan mereka mulai mencari informasi yang lebih rinci mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan *intellectual capital*, mulai dari identifikasi *intellectual capital* yang dimiliki, pengukuran, sampai dengan analisis pengaruh dari *intellectual capital* terhadap kinerja perusahaan. Banyak sekali metode pengukuran *intellectual capital* yang dikenalkan oleh peneliti dan salah satunya adalah dengan menggunakan *balanced scorecard* yang dikenalkan pertama kali oleh Kaplan dan Norton.

Garden Palace Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa perhotelan yang ada di Surabaya. Penelitian yang dilakukan pada Garden Palace Hotel ini bertujuan untuk mengukur *intellectual capital* yang dimiliki dengan menggunakan konsep *balanced scorecard*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, hasil dari penelitian ini adalah Garden Palace Hotel mengalami peningkatan pada seluruh komponen *intellectual capital* yang dimiliki oleh perusahaan.

Kata Kunci: *Intellectual capital, balanced scorecard, pengukuran.*

