

Abstrak

Hotel paseban sena adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang terletak di tengah-tengah kota probolinggo, jawa timur. Hotel paseban sena ini memberi fasilitas produk pelayanan jasa yang mulai dari kamar hotel yang berjumlah 20 kamar, *ballroom*, *chatering*, *travel*, vila. Fasilitas ini disediakan untuk memberikan kepuasan pelanggan sesuai yang mereka inginkan selama menginap di hotel.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menerapkan pengukuran kinerja pada hotel paseban sena dengan metode *balanced scorecard*. Metode *bsc* merupakan alat pengukuran kinerja yang mengubah visi dan strategi perusahaan kedalam indikator pengukuran melalui empat aspek yaitu, *financial*, *customers*, *internal business process*, dan *learning and growth* untuk menilai kinerja hotel paseban sena. Selanjutnya menentukan bobot prioritas masing indikator menggunakan *ahp*.

Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa hasil pembobotan memprioritaskan perspektif *customers*, yang di dukung oleh perspektif *learning and growth* dan *internal process business* untuk mencapai kepuasan pelanggan sehingga berdampak pada peningkatkan profit dari perspektif *financial*.

Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, KPI Dan *AHP*.

Abstract

Paseban Hotel Sena is a service company that is located in the middle of the city of Probolinggo, East Java. This Paseban Sena hotel provides facilities for service products that range from 20 hotel rooms, ballrooms, catering, travel, villas. This facility is provided to provide customer satisfaction as they wish while staying at a hotel.

In this study the aim is to apply performance measurements at Paseban Sena Hotels with the balanced scorecard method. The bsc method is a performance measurement tool that changes the company's vision and strategy into measurement indicators through four aspects, namely, financial, customers, internal business process, and learning and growth to assess the performance of a Paseban hotel. Then determine the priority weights of each indicator using ahp.

The results of this study concluded that the weighting results prioritize the customers perspective, which is supported by the learning and growth perspective and internal process business to achieve customer satisfaction so that it has an impact on increasing profit from a financial perspective.

Key: Performance Measurement, Balanced Scorecard, KPI and AHP.