

ABSTRAK

Penelitian mengenai Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Hotel Royal n Lounge Jember) merupakan studi kasus perusahaan. Tujuannya yakni ingin mengetahui bagaimana kinerja manajemen dengan menggunakan alat ukur yang bukan lagi cara tradisional.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja hotel Royal dalam perspektif keuangan dinilai baik karena memiliki bobot nilai 3, kecuali untuk *Net Profit Margin* yang dinilai cukup. Kinerja dari perspektif pelanggan dinilai baik juga karena mempunyai pangsa pasar yang bagus dan bias menarik minat pelanggan baru, namun belum bias mempertahankan pelanggan lama untuk tetap memilih hotel Royal sebagai pilihan utama. Pada perspektif proses bisnis internal, para karyawan mempunyai semangat yang baik dalam melaksanakan tugasnya, namun belum mampu meminimalisir kesalahan dalam berkerja. Dalam hal *partner* kerja pihak ketiga pun cukup banyak untuk memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan. Sedangkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara umum dinilai baik karna semua rasio-rasio mempunyai bobot nilai 3.

Kata Kunci : pengukuran kinerja, *balanced scorecard*, perspektif.

ABSTRAC

Research on Corporate Performance Analysis Using Balanced Scorecard Approach (Case Study at Hotel Royal n Lounge Jember) is a case study of the company. The goal that want to find out how performance management by using a measuring instrument that is no longer the traditional way.

Based on the results of this study indicate that the performance of the hotel Royal in the financial perspective is considered good because it has a weight value of 3, except for the net profit margin which was considered sufficient. Performance from the customer's perspective is considered good also because it has a good market share and attract new customers bias, but not bias retain old customers to keep choosing Royal hotel as a top choice. In the internal business process perspective, the employees have a good spirit in performing their duties, but has not been able to minimize errors in the work. In the event that a third party partner is quite a lot to improve the quality of service companies. While in the learning and growth perspective is generally considered good because all weight ratios have a value of 3.

Keywords: *performance measurement, balanced scorecard, perspective*