

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Lido Lake Resort by MNC Hotel dengan pendekatan *Balanced Scorecard* yang mengukur kinerja secara menyeluruh dari aspek keuangan maupun non keuangan melalui 4 perspektif. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder tahun 2019-2021. Perspektif keuangan diukur dengan ROA, *Current Ratio*, dan GPM, perspektif pelanggan diukur dengan Retensi Pelanggan dan Akuisisi Pelanggan, perspektif proses bisnis internal diukur dengan Inovasi dan *Service Cycle Efficiency*, sementara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dengan Kepuasan Karyawan, Retensi Karyawan, dan Produktivitas Karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dalam perspektif keuangan dikategorikan dalam kriteria “kurang”, kinerja dalam perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dikategorikan dalam kriteria “cukup”, sementara kinerja dalam perspektif proses bisnis internal dikategorikan dalam kriteria “baik”. Secara keseluruhan, kinerja perusahaan dengan pendekatan *Balanced Scorecard* memperoleh skor 4 dari 12 indikator dengan rata-rata 0,33 yang berada pada skala 0 – 0,6 dengan kriteria “cukup”.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Kinerja Perusahaan, *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of Lido Lake Resort by MNC Hotel with a balanced scorecard approach that measures overall performance from financial and non-financial aspects through 4 perspectives. The data used in this study are primary dan secondary data for 2019-2022. Financial perspective is measured by ROA, Current Ratio, and GPM, customer perspective is measured by Customer Retention and Customer Acquisition, internal business process perspective is measured by Innovation and Service Cycle Efficiency, while learning and growth perspective is measured by Employee Satisfaction, Employee Retention, and Employee Productivity. The result shows that performance in a financial perspective is “quite less”, in a customer perspective and learning and growth perspective is “quite good”, while in an internal business process perspective is “good”. The company’s performance with the balanced scorecard approach as a whole obtained a score of 4 out of 12 benchmarks with an average of 0,33 on a scale of 0 – 0,6 which is “quite good”.

Keywords: Performance Measurement, Company Performance, Balanced Scorecard

