

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pengukuran kinerja organisasi menggunakan metode *Balanced Scorecard* sebagai sebuah metode yang mampu diaplikasikan ke dalam perusahaan jasa yaitu hotel. Selama ini pengukuran kinerja hotel masih bersifat internal dan lebih berfokus pada tujuan jangka pendek (keuangan). Oleh karena itu, pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* (perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) menawarkan solusi pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan komprehensif dalam suatu organisasi.

Objek penelitian ini adalah Hotel Inna Garuda Yogyakarta sebagai salah satu hotel tertua dan merupakan hotel BUMN yang ada di Yogyakarta. Penelitian pada hotel Inna Garuda Yogyakarta dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah pengukuran kinerja hotel tersebut jika menggunakan metode *Balanced Scorecard* dari tahun 2011-2012.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, nilai rata-rata untuk masing-masing perspektif yaitu keuangan, pelanggan, bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan adalah cukup baik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Hotel Inna Garuda Yogyakarta termasuk dalam kriteria baik, dengan beberapa saran dan perbaikan yang perlu dilakukan.

Kata Kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, Hotel Inna Garuda Yogyakarta