

ABSTRAK

Keberadaan badan usaha yang bergerak dibidang perhotelan mulai banyak bermunculan di Surabaya saat ini. Keadaan tersebut menambah ketatnya persaingan antar hotel. Persaingan yang ketat dan perubahan lingkungan yang dinamis menuntut setiap hotel untuk dapat bertahan dengan meningkatkan kualitas layanan terhadap para tamu. Dengan kualitas layanan yang bagus dan memuaskan akan membuat tamu menjadi loyal terhadap hotel. Untuk memperoleh tamu yang loyal, hotel harus mengetahui apakah strategi yang telah diterapkan sudah berhasil, dan apa saja yang telah dicapai pada tahun sebelumnya. Untuk mengetahui hal tersebut maka diperlukan suatu pengukuran, yaitu indikator pengukuran kinerja (*Key Performance Indicator*) dimana pengukuran tersebut dapat menunjukkan kemampuan sebuah perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Kinerja hotel merupakan cermin atas hasil kegiatan dan kondisi hotel, dimana hasilnya akan memperlihatkan kondisi manajemen hotel selama periode dilakukannya analisis terhadap kinerja. Sedangkan pengukuran kinerja merupakan tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada hotel.

Dalam mengevaluasi kinerja hotel berdasarkan KPI yang ada, diperlukan teknologi yang sesuai untuk menghasilkan informasi-informasi penting secara akurat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pihak eksekutif. Teknologi biasanya disebut *executive information systems*. *Executive information systems* dapat membantu pihak eksekutif hotel dalam mengontrol kegiatan operasional hotel sebagai tindakan preventive sebelum situasi yang tidak diinginkan terjadi. Oleh karena itu, *executive information systems* menjadi suatu alat yang penting bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang apapun untuk menjadi perusahaan yang dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Kata Kunci : Indikator pengukuran kinerja dan *Executive information systems*