

ABSTRAK

Gorontalo merupakan provinsi yang baru terbentuk beberapa tahun yang lalu. Dalam beberapa tahun ini, pemerintah gencar melakukan perbaikan demi kemajuan kota Gorontalo. Hal ini tentu saja mengundang wisatawan untuk berkunjung ke Gorontalo. Banyaknya wisatawan yang datang ini menyebabkan semakin banyak pula hotel-hotel bermunculan di kota Gorontalo. Hotel-hotel ini harus dapat bersaing agar bisa bertahan dalam jangka waktu yang panjang, termasuk Hotel Yulia. Untuk dapat meningkatkan daya saing, Hotel Yulia harus dapat melakukan pengukuran kinerja. Hal ini dilakukan agar Hotel Yulia mengetahui dengan jelas bagian mana yang memerlukan perbaikan sehingga daya saingnya meningkat. Selama ini, pengukuran kinerja di Hotel Yulia hanya berdasarkan aspek keuangan saja padahal perusahaan harus memperhatikan juga aspek non-keuangan. Selain itu, Hotel Yulia mempertimbangkan adanya *stakeholder* yang merupakan pendukung segala kegiatan perusahaan. *Stakeholder* dari Hotel Yulia yaitu *owner*, karyawan, *customer*, *supplier*, dan pemerintah.

Pada penelitian ini dilakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Performance Prism*. Hal ini dikarenakan metode ini mempertimbangkan juga adanya *stakeholder*. *Performance Prism* ini memiliki 5 perspektif yaitu *stakeholder satisfaction*, strategi, proses, kapabilitas, dan *stakeholder contribution*. Pada awal penelitian dilakukan identifikasi *stakeholder satisfaction* dari masing-masing *stakeholder* Hotel Yulia. Setelah itu, ditetapkan strategi yang dibutuhkan untuk mencapai kepuasan *stakeholder* melalui analisis SWOT dan kemudian dilakukan identifikasi untuk perspektif proses, kapabilitas, dan *stakeholder contribution*. Dari setiap perspektif pada setiap *stakeholder* diidentifikasi indikator pengukuran kinerja yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja Hotel Yulia. Setiap *stakeholder*, setiap perspektif, dan setiap indikator pengukuran kinerja memiliki bobot kepentingannya masing-masing yang ditentukan melalui metode *Pairwise Comparison ANP*.

Pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan data pada tahun 2009 dan tahun 2010. Pada setiap tahunnya, periode pengukuran dibagi menjadi 4 yaitu periode I (Januari-Maret), periode II (April-Juni), periode III (Juli-September), periode IV (Oktober-Desember). Pada *stakeholder owner* terjadi penurunan kinerja yang disebabkan penurunan KPI *profit margin on sales*. Pada *stakeholder karyawan* juga terjadi penurunan kinerja yang disebabkan penurunan KPI *employee turnover* dan *absenteeism*. Pada *stakeholder customer*, khususnya pada periode II dan IV yang merupakan *high season*, terjadi peningkatan kinerja yang dikarenakan meningkatnya KPI tingkat hunian. Pada *stakeholder supplier*, kinerjanya tidak menentu karena ketidakstabilan KPI %peningkatan jumlah pesanan. Pada *stakeholder pemerintah*, kinerja Hotel Yulia dinilai sudah sangat baik. Setelah melakukan pengukuran kinerja ini, dilakukan perancangan *performance dashboard*. Tidak semua KPI dapat dimasukkan ke dalam *performance dashboard* karena adanya batasan halaman yaitu maksimal 1 halaman. Oleh karena itu, KPI yang masuk ke dalam *performance dashboard* adalah *complaint rate*, *customer retention*, tingkat hunian, *return on investment*, *employee turnover*, dan tingkat pendapatan restoran.

Terdapat beberapa KPI yang memerlukan perbaikan. KPI yang memerlukan perbaikan ini ditentukan melalui analisis kuadran. KPI tersebut adalah *complaint rate*, *customer retention*, tingkat hunian, dan tingkat pendapatan dari restoran. Setelah itu, dilakukan identifikasi penyebab rendahnya kinerja dengan menggunakan diagram *Ishikawa*. Dari hasil identifikasi ini, dibuat inisiatif perbaikan untuk dapat meningkatkan kinerja yaitu mengganti fasilitas yang sudah tidak bisa digunakan, memeriksa keadaan kamar secara rutin, meningkatkan variasi makanan dan membuka restoran untuk masyarakat umum, memberikan kuisioner kepada *customer*, dan meningkatkan promosi.

Kata kunci: hotel, pengukuran kinerja, *Performance Prism*