

## ABSTRAK

Semua industri perhotelan berlomba untuk menjadi yang terbaik bagi pelanggan. Hal ini menyebabkan hotel harus terus melakukan perbaikan dan evaluasi untuk meningkatkan kinerja. Untuk itu penting bagi badan usaha untuk menerapkan berbagai teknik sistem pengukuran kinerja untuk dapat mengukur kinerja yang telah dicapai oleh badan usaha.

Pengukuran secara finansial saja tidak cukup sehingga diperlukan pengukuran kinerja non finansial dimana pengukuran ini mengarah kepada kegiatan operasional yang lebih memperinci kegiatan yang sedang berlangsung juga berdasarkan aktivitas karyawan itu sendiri serta dapat menganalisis kelemahan yang terdapat dalam badan usaha kemudian dapat dilakukan perbaikan - perbaikan guna meningkatkan kinerja badan usaha yang akan membantu dalam tercapainya tujuan badan usaha tersebut.

Royal Jelita Hotel merupakan badan usaha jasa yang bertempat di Banjarmasin. Royal Jelita Hotel telah menerapkan beberapa pengukuran kinerja yaitu berdasarkan kedisiplinan waktu kerja, kepatuhan pada tugas, pemahaman materi kerja, inisiatif, *attitude* dan penampilan serta loyalitas karyawan. Namun dalam penerapan ini masih memiliki kelemahan, oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan masukan bagi hotel dengan melakukan perbaikan dari permasalahan yang ada serta menambahkan indikator pengukuran kinerja lain yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan.

**Kata kunci :** *Non Financial Performance Measure*, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

*All the hospitality industry are competing to be the best for customers. This is cause the hotel should continue to make improvements and evaluation to improve performance. It is important for businesses to apply various techniques of performance measurement system to measure the performance achieved by the enterprises.*

*Financial performance measures is not enough so needs non-financial performance measurements where these measurements aims to ongoing operational activities are also based on the activity of the employees themselves and be able to analyze the weaknesses contained in the enterprise then do improvements to improve the performance of enterprises that will help the achievement of these enterprises.*

*Royal Jelita Hotel is a business entity services are located in Banjarmasin. Royal Jelita Hotel has implemented several measures of performance that is based on the working time discipline, obedience to duty, understanding the job, initiative, attitude and appearance and employee loyalty. But in this application still has weaknesses, therefore, this research aims to provide advice to the hotel related the improvement of the existing problems and adding other performance measurement indicators that can help in decision making.*



**Keywords:** *Non Financial Performance Measure, customer satisfaction, quality of service*