

**PENGUKURAN KINERJA STRATEGIS PERUSAHAAN DENGAN  
*BALANCED SCORECARD* YANG MENGGUNAKAN METODE  
*DECISION MAKING TRIAL AND EVALUATION LABORATORY*  
(*DEMATEL*) (STUDI PADA KANGEN BOUTIQUE HOTEL)**

Muhammad Ravishena Denarizqi, Dr. Titik Kusmantini, M. Si., Surpiko Hapsoro  
D., S. E., M. Si.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

muhammadravishena@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengukuran kinerja strategis perusahaan dengan *Balanced Scorecard* yang menggunakan metode *Decision Making Trial And Evaluation Laboratory (DEMATEL)* di Kangen Boutique Hotel.

Jenis penelitian pada penelitian ini yang berdasarkan dari analisis datanya adalah analisis deskriptif. Objek penelitian yang terdapat pada penelitian ini adalah pengukuran kinerja strategis perusahaan dengan *balanced scorecard* yang menggunakan metode *decision making trial and evaluation laboratory (DEMATEL)*. Sampel yang terdapat pada penelitian ini adalah pelanggan dan karyawan di Kangen Boutique Hotel. Pengambilan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kangen Boutique Hotel dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* menghasilkan total pengukuran kinerja yang memuaskan. Perspektif keuangan Kangen Boutique Hotel dan pendapatan mengalami peningkatan dari tahun 2020 ke 2021. Perspektif pelanggan Kangen Boutique Hotel terlihat baik. Tercatat bahwa pelanggan puas terhadap pelayanan Kangen Boutique Hotel. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Kangen Boutique Hotel terlihat baik. Berdasarkan perhitungan dengan metode DEMATEL, Kangen Boutique Hotel perlu melakukan perbaikan atau mengantisipasi dampak dari potensi risiko. Prioritas utama adalah mendorong karyawan agar memiliki keunggulan dari karyan hotel lain, kemudian melakukan inovasi, tanggap menanggapi keluhan pelanggan, membuat kebijakan yang memuaskan pelanggan, dan tanggap mengidentifikasi kelebihan pesaing.

*Kata Kunci: Kinerja Hotel, Balance Scorecard, DEMATEL, Kangen Boutique Hotel*



