

ABSTRAK

Indonesia memiliki keindahan alam dan ragam budaya yang melimpah, sebagai keunggulan pariwisata, yang berkontribusi besar pada perekonomian bangsa. Kota Padang sebagai salah satu daerah pariwisata Indonesia, merupakan pusat pemerintahan Sumatera Barat yang memiliki berbagai fasilitas, dan daya tarik pariwisata. Sebagai fokus pembangunan dan perekonomian kota Padang, sektor pariwisata membutuhkan pembenahan dan peningkatan pada objek kajian perhotelan. Kebutuhan panduan sistem manajemen kinerja bagi Premier Basko Hotel, dikarenakan belum adanya sistem manajemen kinerja khusus bagi hotel. Selama ini hotel hanya bergantung pada target laba, dan penggolongan kelas hotel dari PHRI, sebagai bentuk usaha peningkatan hotel. Diperlukan suatu bentuk sistem manajemen kinerja, yang dihasilkan dengan mempertimbangkan sisi eksternal dan internal perusahaan, dalam meningkatkan kualitas dan daya saing, dari perspektif finansial dan nonfinansial perusahaan. Sehingga rumusan key performance indicators pada sistem manajemen kinerja Premier Basko Hotel, diharapkan dapat menjadi panduan bagi sistem manajemen kinerja hotel, yang berguna dalam merencanakan strategi, mengorganisasikan, mengendalikan, dan mengevaluasi perkembangan kinerja Premier Basko Hotel.

Penerapan analisis SWOT dengan metode balanced scorecard, pada perancangan sistem manajemen kinerja Premier Basko Hotel, memiliki suatu keunggulan analisis aspek kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Metode tersebut dimulai dengan wawancara pengumpulan informasi strategis pada perusahaan, kemudian mengolahnya kedalam bentuk kuesioner riset SWOT, sebagai media pengumpulan data pada perusahaan. Sehingga rancangan sistem manajemen kinerja yang dihasilkan, mampu menjadi dasar bagi peningkatan kualitas dan daya saing bagi Premier Basko Hotel.

Premier Basko Hotel pada saat ini berada pada kuadran II (strength-weaknesses) diagram analisis SWOT, sehingga perusahaan perlu menerapkan strategi diversifikasi, sebagai strategi yang menghimpun kekuatan internal, dan menghindari ancaman eksternal, dalam memanfaatkan peluang jangka panjang perusahaan. Premier Basko Hotel juga memiliki 14 jenis alternatif strategi dengan sasaran strategisnya masing-masing, 14 faktor pada Critical Success Factors (CSF), 38 indikator pada Key Performance Indicators (KPI), dan 38 lembar form sistem manajemen kinerja Premier Basko Hotel, sebagai suatu bentuk panduan bagi sistem manajemen kinerja Premier Basko Hotel.

Kata Kunci : *Sistem Manajemen Kinerja, SWOT-Balanced Scorecard, Premier Basko Hotel, Key Performance Indicators*

ABSTRACT

Indonesia has a natural beauty and abundant cultural diversity, as the advantages of tourism, which contributes greatly to the nation's economy. Padang City as one of the Indonesian tourism, an administrative center of West Sumatra which has a range of facilities, and tourist attraction. As the focus of economic development and the city of Padang, the tourism sector in need of improvement and enhancement of the object of study hospitality. The need for the performance management system guides Premier Basko Hotel, due to the lack of specific performance management system for hotels. So far, the hotel is only dependent on profit targets, and classification of the PHRI class hotel, as the increase in hotel establishment. Required some form of performance management system, which is generated by considering the company's external and internal, in improving the quality and competitiveness, from the perspective of financial and nonfinancial companies. So the formulation of key performance indicators in the performance management system Premier Basko Hotel, is expected to be a guide for hotel performance management system, which is useful in strategic planning, organizing, controlling, and evaluating the performance of Premier Basko Hotel development.

Application of the method of SWOT analysis balanced scorecard, performance management system design Premier Basko Hotel, has a superiority analysis of both the strengths, weaknesses, opportunities and threats from the perspective of financial, customer, internal business processes and learning and growth. The method begins with the strategic information gathering interview at the company, then process it into a form questionnaires SWOT research, as media data collection company. So the design of the resulting system performance management, able to become the basis for improving the quality and competitiveness of the Premier Basko Hotel.

Premier Basko Hotel at this point is in quadrant II (strength-weaknesses) SWOT analysis diagram, so the company needs to implement a diversification strategy, a strategy that raise internal strength, and avoid external threats, take advantage of opportunities in the long run the company. Premier Basko Hotel also has 14 types of alternative strategies with strategic goals, respectively, 14 factors on Critical Success Factors (CSF), 38 indicators on Key Performance Indicators (KPIs), and 38 pieces forms of performance management system Premier Basko Hotel, as a form of guidelines for the performance management system Premier Basko Hotel.

Keywords : System Performance Management, SWOT-Balanced Scorecard, Premier Basko Hotel, Key Performance Indicators