

ABSTRAK

Hotel Malaka merupakan salah satu hotel bintang 2 (dua) di Bandung yang terletak di Jalan Halimun No. 36, Kota Bandung. Hotel yang berdiri pada tahun 2011 ini memiliki beberapa fasilitas dengan konsep hotel dan desain artistik yang menarik serta harga yang kompetitif. Namun terdapat masalah yang terjadi pada Hotel Malaka di tahun 2018 tingkat occupancy mengalami penurunan menjadi 67 persen hal tersebut di sebabkan berbagai faktor diantaranya penurunan kinerja manajemen Hotel Malaka.

Diperlukan suatu perancangan alat ukur kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan faktor eksternal dan internal perusahaan, guna meningkatkan kualitas daya saing dari perspektif financial dan non financial, sehingga dirumuskan KPI (*Key Performance Indicator*) dan bobot prioritas dari setiap kriteria. Perancangan analisis SWOT pada *framework balanced scorecard* digunakan untuk menganalisis suatu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang terdapat pada perusahaan melalui kegiatan FGD dengan pihak manajemen kemudian disusun suatu strategi dan *strategic objective* untuk mencapai visi misi perusahaan. Kemudian mengukur tingkat prioritas tertinggi pada setiap komponen dengan membandingkan beberapa perbandingan berpasangan menggunakan tool AHP (Saaty, 1990)

Indikator-indikator kinerja yang dapat digunakan dalam sistem penilaian kinerja Hotel Malaka berjumlah 10 (sepuluh) dalam 4 (empat) perspektif *Balanced Scorecard* yang diturunkan dari visi, strategi, dan *strategic objective* untuk menggambarkan keadaan kinerja Hotel Malaka. Strategi yang dirumuskan dari kondisi internal dan eksternal Hotel Malaka sebanyak 9 (sembilan) strategi yang telah dikategorikan dalam perspektif *Balanced Scorecard* untuk mendukung perusahaan mencapai visi dan misi mereka. Dihasilkan sebanyak 8 (delapan) *strategic objective*.

Kata Kunci : SWOT, *Balanced Scorecard*, AHP (*Analytical Hierarchy Process*), KPI (*Key Performance Indicator*)