

## ABSTRAK

Industri bidang perhotelan berkontribusi secara signifikan pada ekonomi suatu negara, baik dalam hal pendapatan maupun jumlah lapangan kerja yang diciptakannya. Namun tingginya peningkatan persaingan global, globalisasi produk, dan ekspektasi konsumen maka penilaian keunggulan kompetitif organisasi akan semakin bergantung produk yang disediakan dan kualitas layanan yang tinggi di setiap aspek industri perhotelan. Suatu bisnis harus terus berinovasi, maka dari itu sebagai manajemen hotel berperan melaksanakan fungsi-fungsinya, mencari solusi dan merancang strategi manajemen yang dapat meningkatkan kinerja organisasi untuk mencapai titik unggul dalam persaingan dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Dalam memenuhi kualitas jasa yang unggul dipengaruhi oleh kinerja organisasi dalam melakukan pengelolaan yang baik pada seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Kendala perkembangan perusahaan yang bukan hanya pada sumber daya uang, internal pekerja dan pelanggannya, sehingga perlu dilakukan pengukuran yang menyeluruh pada kinerja organisasinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja organisasi pada PT Aksara Semesta Propertindo dalam keempat perspektif balance scorecard yaitu dari segi keuangan, pelanggan, proses bisnis secara internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, data historis dan kuisisioner. Hasil pengukuran kinerja organisasi yang dilakukan diperoleh perspektif keuangan dengan presentase sebesar 75% dalam kategori baik. Perspektif pelanggan kategori sangat baik dengan presentase sebesar 78%. Perspektif proses bisnis internal dikatakan dalam kategori cukup baik dengan presentase 50%. Perspektif perkembangan dan pertumbuhan dikatakan dalam kategori sangat baik dengan presentase sebesar 80%. Secara keseluruhan dari keempat perspektif balance scorecard yang digunakan untuk penilaian kinerja organisasi pada PT Aksara Semesta Propertindo dapat dikategorikan baik dengan presentase sebesar 71%.