

## ABSTRAK

Pariwisata di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Seiring dengan banyaknya wisatawan yang datang ke tempat wisata maka kebutuhan akan hotel juga semakin meningkat. Agar dapat bersaing dan tumbuh dengan baik di era informasi ini hotel harus menggunakan sistem pengukuran dan manajemen yang diturunkan dari strategi dan kapabilitas yang dimiliki. Pengukuran kinerja perlu dilakukan agar hotel dapat berkembang dan tumbuh dengan baik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja adalah *SMART (Strategic Management Analysis and Reporting Technique) System*.

Metode *SMART System* merupakan model yang dikembangkan oleh *Wang Laboratory* dengan menggunakan strategi objektif sebagai titik awal perencanaannya. Strategi objektif perusahaan diperoleh dari penjabaran visi dan fungsi bisnis unit yang utama yaitu finansial (*financial*) dan pasar (*market*). Keberhasilan kinerja finansial dan pasar perlu didukung kemampuan perusahaan untuk memuaskan konsumennya (*customer satisfaction*), fleksibilitas (*flexibility*) dan kemampuan memproduksi yang efektif dan efisien (*productivity*). Level terakhir yang perlu dilakukan oleh masing-masing departemen dan stasiun kerja adalah bagai mana agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik (*quality*), kecepatan proses produksi dan pengiriman produk (*delivery*), waktu proses semakin pendek (*process time*) dan biaya yang murah (*cost*). Keempat pespektif ini diyakini mampu menunjang kemampuan perusahaan untuk memuaskan konsumen.

Hotel Pesona Ensa Merak adalah salah satu hotel yang terletak di Merak-Banten, hotel ini berada dikawasan wisata Pantai Merak serta dekat juga dengan Pelabuhan Merak. Selain menjadi hotel untuk singgah para wisatawan juga sebagai tempat transit bagi para pengendara yang ingin menyebrak ke Pulau Sumatra atau sebaliknya. Pengukuran dilakukan dengan metode *SMART (Strategic Management Analysis and Reporting Technique) System* dan didapatkan 18 KPI (*Key Performance Indicator*). Dari ke 18 KPI tersebut ada 2 KPI yang berwarna merah dan kuning yaitu KPI 10 dan KPI 13 karena skor keduanya dibawah 7. Dari keseluruhan KPI yang mencapai target adalah 88,8%.

**Kata Kunci:** Hotel, Merak, *SMART System*, Kinerja Perusahaan, Pariwisata.