

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi kinerja di wisata Pesona Pantai Martajasah yang diukur menggunakan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dengan pengelola wisata dan data sekunder diperoleh melalui buku, website, hasil penelitian, jurnal, dan artikel. Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis dimulai dengan reduksi data, penyajian data, serta pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian dalam perspektif *Balanced Scorecard* menunjukkan bahwa (1) Pada perspektif keuangan indikator kinerja utama jumlah penjualan tiket parkir diperoleh total skor 0,152 dengan keterangan tidak tercapai, pengurangan biaya operasional 0,126 tidak tercapai. (2) Perspektif pelanggan, jumlah pengunjung yang datang dengan total skor 0,119 tidak tercapai, kepuasan pengunjung dengan skor 0,158 tidak tercapai. (3) Perspektif Internal bisnis, Kesesuaian *Standart Operational Procedure* diperoleh skor 0,108 tercapai, promosi dengan skor 0,04 tidak tercapai, pengembangan fasilitas dengan skor 0,023 tidak tercapai. (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, kepuasan kerja karyawan dengan skor 0,013 tercapai, kompetensi karyawan dengan skor 0,07 tidak tercapai.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard, Pengukuran Kinerja, Wisata*

ABSTRACT

The aim of this research is to evaluate the performance of the Pesona Pantai Martajasah tourist attraction using the Balanced Scorecard. This study is a qualitative research with a case study approach. The data used includes primary data obtained from interviews with tourism managers and secondary data obtained from books, websites, research results, journals, and articles. The data collected was then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results from the Balanced Scorecard perspective show that (1) In the financial perspective, the key performance indicator for the number of parking ticket sales achieved a total score of 0.152, indicating it was not achieved, and the reduction of operational costs scored 0.126, also not achieved. (2) In the customer perspective, the number of visitors scored 0.119, not achieved, and visitor satisfaction scored 0.158, not achieved. (3) In the internal business perspective, compliance with the Standard Operating Procedures scored 0.108, achieved, while promotion scored 0.04, not achieved, and facility development scored 0.023, not achieved. (4) In the growth and learning perspective, employee job satisfaction scored 0.013, achieved, whereas employee competence scored 0.07, not achieved.

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance Measurement, Tourism*