

## ABSTRAK

Dalam menghadapi lingkungan bisnis yang semakin kompleks seperti saat ini dibutuhkan metode pengukuran kinerja yang dapat menilai kinerja perusahaan secara akurat dan menyeluruh. Dalam hal ini metode yang dapat digunakan adalah *Balance Scorecard*. *Balance Scorecard* adalah alat pengukur kinerja yang menggabungkan ukuran kinerja keuangan dan non keuangan. *Balance Scorecard* mengukur kinerja dari empat perspektif, yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan data tahun 2005-2006 pada PT Astra Honda Motor untuk menganalisis perspektif keuangan, sedangkan untuk perspektif lainnya dilakukan analisis melalui perhitungan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dan karyawan PT Astra Honda Motor, sedangkan sample yang diambil masing-masing adalah 100 responden untuk karyawan dan 100 responden untuk pelanggan. Kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari ROI, profit margin, operating ratio, kepuasan pelanggan, inovasi, dan kepuasan karyawan.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kinerja PT Astra Honda Motor secara keseluruhan sudah cukup baik. Pada perspektif keuangan dengan indikator ROI, profit margin, dan operating ratio sudah menunjukkan kinerja yang cukup. Untuk perspektif pelanggan menunjukkan kinerja yang baik dengan adanya kepuasan pelanggan yang cukup memuaskan. Pada perspektif bisnis internal, perusahaan sudah dapat melakukan inovasi yang baik. Dan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan tingkat kepuasan karyawan yang cukup memuaskan. Dari data penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menggunakan *Balance Scorecard* dapat memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan menyeluruh.

Kata kunci: *Balance Scorecard*, pengukuran kinerja