

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang evaluasi kinerja perusahaan Astra International Tbk menggunakan metode Balance Scorecard yang mengukur kinerja perusahaan dari segi keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Data diperoleh dari laporan keuangan tahunan yang dikeluarkan oleh PT. Astra International Tbk.

Hasil dari perolehan perbandingan evaluasi kinerja pada PT. Astra International Tbk periode 2007-2009 menunjukkan hasil yang baik karna adanya peningkatan pada segi keuangan, proses bisnis internal dan pembelajaran pertumbuhan, sedangkan pada segi pelanggan khususnya Astra Otomotif pada produk motor harus melakukan peningkatan pelayanan agar dapat memiliki konsumen yang loyal.

Kata kunci: Balance Scorecard, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

This thesis discusses the performance evaluation of Astra International Tbk use the Balance Scorecard method that measures company performance in terms of financial, customer, internal business processes and learning and growth. Data obtained from annual financial reports issued by PT. Astra International Tbk. Results from the comparison of acquisition performance evaluation on PT. Astra International Tbk period 2007-2009 showed a good result because an increase in terms of financial, internal business processes and learning growth, while in terms of customers, especially Astra Automotive on motor products have increased its service in order to have a loyal customer.

Keywords: Balanced Scorecard, the financial perspective, customer perspective, internal business processes, learning and growth perspective.