

# **ABSTRAK**

Oleh

**Rachel Theresa**

**NIM : 1718036**

**Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif**

Permasalahan yang terdapat pada PT Indomobil Trada Nasional (Indomobil Nissan Radin Inten) adalah terjadinya penurunan penjualan dan kehilangan pelanggan, untuk menghindari hal tersebut di masa yang akan datang perusahaan memerlukan strategi baru. Untuk membuat strategi tersebut diperlukan pengukuran kinerja secara menyeluruh. Pengukuran kinerja dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui kinerjanya sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan dalam menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Metode yang digunakan adalah Balanced Scorecard yang menggunakan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pengukuran perspektif keuangan dengan menggunakan ROI dan NPM. Pengukuran perspektif pelanggan dengan menggunakan akuisisi pelanggan dan retensi pelanggan. Pengukuran perspektif proses bisnis internal dengan menggunakan EMR. Pengukuran perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan mengukur kepuasan karyawan. Secara keseluruhan kinerja perusahaan dikatakan baik dengan nilai total skor 56,88% berada pada kategori  $50 < TS < 65$  termasuk dalam kondisi kurang sehat dengan kategori BBB.

**Kata Kunci: Kinerja, Balanced Scorecard**