

## **ABSTRACT**

This study tries to employ the second-generation of Balanced Scorecard to Honda Anugerah Sejahtera Yogyakarta, an authorized Honda service and repair shop. This study incorporates all four perspectives of balanced scorecard and create a strategy map to visually capture the causal relationship between strategic objectives. This study is expected to lend some understanding on how to incorporate four different perspectives in measuring performances. This study determines 8 strategic objectives: meet revenue target, meet incoming units target, meet customer satisfaction index target, increase customer retention rate, deliver quality of conformance, lower cost, well-trained service employees, and increase employee's retention. The Balanced-Scorecard shows that 50% of the strategic objectives are achieved, 25% of them are almost met, and the other 25% of them have not been met all. This study also concludes that all of the measures used represent the strategy enough.

## ABSTRAK

Penelitian ini menerapkan Balanced Scorecard generasi kedua untuk Honda Anugerah Sejahtera Yogyakarta, bengkel resmi Honda. Studi ini menggabungkan keempat perspektif balanced scorecard dan membuat peta strategi (*Strategy Map*) untuk mengkomunikasikan secara visual hubungan kausal antara tujuan strategis. Studi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana menggabungkan empat perspektif yang berbeda dalam mengukur kinerja. Studi ini melibatkan 8 tujuan strategis: memenuhi target pendapatan, memenuhi target unit yang masuk, memenuhi target indeks kepuasan pelanggan (*CSI*), meningkatkan tingkat retensi pelanggan, memberikan kualitas kesesuaian (*Quality of Conformance*), biaya lebih rendah (*Lower Cost*), semua karyawan terlatih, dan meningkatkan retensi karyawan. Balanced-Scorecard menunjukkan bahwa 50% dari tujuan strategis tercapai, 25% diantaranya hampir tercapai, dan 25% lainnya belum terpenuhi seluruhnya. Studi ini juga menyimpulkan bahwa semua ukuran yang digunakan cukup mewakili strategi.