

## المستخلص البحث

سيتياوان، إيكو بودي 2013، أطروحة. تحليل أداء طريقة القياس باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة عن *Mulia Sasinap Tekindo Anugerah.PT* بليتار).

المشرف: فترية بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية، ماجستير في إدارة،

كلمات البحث: وقياس الأداء , *Balanced Scorecard*

نتحدث عن الأعمال التجارية، واليوم يمكننا أن نرى أن التطور في عالم الأعمال ينمو بسرعة أكبر، مما أدى إلى المنافسة في السوق ضيق إلى حد ما. خلاقية ومبتكرة في إدارة الأعمال، كونها واحدة من مفاتيح لنجاح الأعمال التجارية لكسب المنافسة في السوق. في عصر التحول الأعمال التجارية، والتي كانت في السابق الثورة الصناعية وثورة المعلومات الآن. جعل كل شركة يجب وضع صيغة الاستراتيجية في مواجهة المنافسة. خطوة واحدة هو إعداد خطة استراتيجية مع قياس الأداء. وعلاوة على ذلك، *Mulia Sasinap Tekindo Anugerah.PT (ATSM)* هي شركة جديدة ما يمكن أن يقال. لتكون قادرة على المنافسة مع الشركات الأخرى، PT. ATSM الحاجة إلى تقييم الأداء المتعلقة بالخطة الاستراتيجية.

تستخدم هذه الدراسة أسلوب *Balanced Scorecard* ، وذلك باستخدام أربعة منظورات موجودة، مثل: المنظور المالي، منظور العملاء، والأعمال التجارية الداخلية، ومنظور التعلم و النمو. منهج البحث النوعي في طريقة، وهذا هو من خلال وصف نتائج التحليل من منظور الأربعة التي توجد في *Balanced Scorecard*.

نتائج *Balanced Scorecard* في المنظور المالي يبين قيمة تذبذب *current ratio* (102.26٪)، 276.41٪، 254.32٪). ROI فيها قد انخفض كل سنة (41.44٪، 29.68٪، 19.69٪). بحيث يجب ان تحصل على اهتمام من إدارة الشركات. على الرغم من الانخفاض ولكن عموما الشركة جيدة جدا، وذلك بسبب زيادة في الأرباح في كل عام. في وجهة نظر العملاء، ومستويات رضا العملاء ضد PT. ATSM هو جيد، ويتضح من عدد من العملاء الذين أعربوا عن ارتياحهم فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الشركة. للمنظور الأعمال الداخلية، أن الشركة مستمرة في تحسين مع مجموعة متنوعة من الخدمات المبتكرة للعملاء من أجل الحصول على مكان في قلوب

الزبائن. وكذلك التعلم وقياس منظور النمو كيف انخفض مستوى الإنتاجية، على الرغم من أن مستوى رضا الموظفين وأعرّب حد كبير رضا يمكن أن نخلص إلى أن أداء PT. ATSM في المعايير بشكل جيد و يقترح قياس الأداء تطبيق *Balanced Scorecard*.