

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD
(Studi pada PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia
Kabupaten Blitar)**

SKRIPSI



Oleh

EKO BUDI SETIAWAN
NIM : 08510081

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD
(Studi Pada PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia
Kabupaten Blitar)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

EKO BUDI SETIAWAN
NIM : 08510081

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
DENGAN PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD
(Studi Pada PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia
Kabupaten Blitar)**

SKRIPSI

Oleh

EKO BUDI SETIAWAN
NIM : 08510081

Telah Disetujui 29 Maret 2013
Dosen Pembimbing,



Fitriyah, S.Sos., MM.
NIP 19760924 200801 2 012

Mengetahui :
Ketua Jurusan,



Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si
NIP : 19720212 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PENDEKATAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi pada PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia Kabupaten Blitar)

SKRIPSI

Oleh:

EKO BUDI SETIAWAN
NIM : 08510081

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 5 April 2013

Susunan Dewan Pengaji

1. Ketua Pengaji
Ulfie Kartika Oktaviana, SE.,M.Ec. Ak
NIP 19761019 200801 2 011

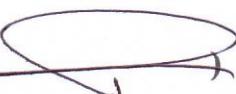
Tanda Tangan

: ()

2. Sekretaris/Pembimbing
Fitriyah, S.Sos.,MM.
NIP 19760924 200801 2 012

: ()

3. Pengaji Utama
Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.Ei
NIP 19750707 200501 1 005

: ()

Disahkan oleh :
Ketua Jurusan,


Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si
NIP : 19720212 200312 1 003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Eko Budi Setiawan
NIM : 08510081
Alamat : Jl. Merbabu Rt:04/02 Ds. Bambe Driyorejo – Gresik

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PENDEKATAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi pada PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia Kabupaten Blitar)

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplicasi**” dari karya orang lain

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 30 Maret 2013



Eko Budi Setiawan
NIM: 08510081

PERSEMBAHAN

*Segenap Jiwa, Ketulusan Hati, dan Keridhaan-Mu Ya Allah,
Hadirkan sebuah Karya Kecil ini,
Ter-untuk Kedua Orang Tua yang Kucintai,
Yang Selalu Mengiringi Dengan Beragam Motivasi,
Untuk Setiap Keringat yang Kalian Kucurkan,
Untuk Setiap Peluh yang Kalian Rasakan,
Untuk Pengorbanan yang Telah Dilakukan,
Untuk Lantunan Do'a Panjang Dalam Tiap Sudut Malam,
Serta Sentuhan Kasih Sayang yang Kalian Curahkan,
Semoga Karya ini Dapat Mengobati Beban kalian.*

*Untuk Hangatnya Rumah Cahaya,
Jhepret Club Fotografi,
Yang Memberiku Sentuhan Keluarga,
Lewat Logika, Penghayatan Rasa, dan Penciptaan Karya,
Filosofi Sederhana untuk Memvisualkan Kehidupan Nyata.*

*Akkir Kata....
Aku Bukanlah Apa-Apa Di Antara Siapa-Siapa
Hanya Hamba yang Mencoba Mengais Mutiara Keberhasilan
Semoga Allah SWT Memberi Rahmat dan Karunia-Nya
Untuk Hidup yang Penuh Dengan Tujuan
Amin, Amin, Ya Robbal Alamin...*

Motto

“If You Want Something You've Never Had,
You Must Be Willing To Do Something You've Never Done,
Success is a Journey, Not a Destination.”

“Bukan Hal Bijak Jika Hanya Terdiam
Berfikirlah, dan Wujudkan Dengan Tindakan.”
(Penulis)

Sesuatu yang Belum Dikerjakan, Seringkali Tampak
Mustahil,
Kita Baru Yakin Kalau Kita Telah Berhasil Melakukannya
Dengan Baik.
(Evelyn Underhill)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Nikmat, dan Hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Metode *Balanced Scorecard* (Studi pada PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia Kabupaten Blitar)”, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Serta sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW penegak kebenaran yang patut kita ikuti jejak langkahnya sampai akhir hayat.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis sampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H.A. Muhtadi Ridwan, MA., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Achmad Sani, Supriyanto SE, M.Si selaku ketua jurusan manajemen yang senantiasa membimbing, mengarahkan, serta memberi masukan dengan penuh kesabaran.
4. Ibu Fitriyah, S.Sos., MM., yang dengan ikhlas telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
5. Dr. H. Ahmad Djalalluddin, Lc, M.A selaku dosen wali yang senantiasa membantu dan mengarahkan penulis selama menempuh jenjang perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama belajar di Universitas ini.

7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran administratif.
8. Kepada kedua orang tuaku tercinta yaitu Bapak Sutikno dan Ibu Sularas yang telah membantu dengan segenap materi dan doa, serta memberikan dukungan, cinta dan kasih sayang yang tiada hentinya.
9. Bapak Sama'un ST., selaku direktur PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia yang berkenan memberikan ijin penelitian di perusahaan yang dipimpin.
10. Seluruh anggota Jhepret Club Fotografi yang telah memberikan penulis keluarga kedua selama menempuh masa studi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
11. Kepada PMII Rayon Mohammad Hatta, dimana keberanian bersuara penulis tumbuh untuk pertama kalinya.
12. Seluruh teman-teman Manajemen 2008 yang masih berjuang di lubang yang sama.
13. Lolong selaku sahabat, dimana manis pahit dunia perkuliahan dirasakan bersama-sama.
14. Kepada kawan-kawan HIMASU yang telah memberikan penulis pengalaman dan nuansa baru dalam bersosialisasi.
15. Dan terakhir pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang sifatnya konstruktif demi memperbaiki karya tulis ini. Semoga karya tulis ini dapat membawa manfaat bagi para pengkaji atau pembaca dan bagi penulis sendiri.

AminYa Robbal Alamin.

Malang, 30 Maret 2013

Penulis
(Eko Budi Setiawan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMPAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Batasan Penelitian	9

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Kajian Teoritis	19
2.2.1. Sistem Pengukuran Kinerja	19
2.2.1.1. Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	19
2.2.1.2. Efektivitas Kinerja	23
2.2.1.3. Manfaat Penilaian dan Pengukuran Kinerja.....	24
2.2.1.4. Tujuan Penilaian dan Pengukuran Kinerja	26
2.2.2. <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.2.2.1. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.2.2.2. Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	33
2.2.2.3. Manfaat dan Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	47
2.2.2.4. Hubungan Antar Perspektif	50
2.3. Kerangka Berfikir	52

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	54
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian	54

3.3. Subjek Penelitian	55
3.4. Data dan Sumber Data	55
3.4.1. Jenis Data	55
3.4.2. Sumber Data	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data	56
3.6. Metode Analisis Data	58

BAB IV : PAPARAN DATA dan PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Paparan Data Hasil Penelitian	67
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia	67
4.1.2. Visi dan Misi PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia.....	70
4.1.2.1. Visi	70
4.1.2.1. Misi	70
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia	70
4.1.4. Job Discription PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia	71
4.1.4.1. Direktur	71
4.1.4.2. Wakil Manajemen Mutu (WMM).....	72
4.1.4.3. Manajer Teknik	73
4.1.4.4. Manajer Keuangan	73
4.1.4.5. Manajer SDM & Administrasi.....	74
4.1.4.6. Supervisor (SPV) Teknik	74
4.1.5. Produk-produk Jasa PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia	75
a. Instalasi Listrik Pemasangan Baru	75
b. Instalasi Perubahan Daya Listrik	75
c. Pemasangan Gardu Trafo Distribusi.....	76
d. Pemasangan Jaringan Listrik Saluran Udara Tegangan Menengah (SUTM)	78
e. Pemasangan Jaringan Listrik Saluran Udara Tegangan Rendah (SUTR)	79
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.2.1. Perspektif Keuangan.....	82
4.2.1.1. Current Ratio.....	85
4.2.1.2. Profit Margin.....	86
4.2.1.3. Debt to Equity Ratio	87
4.2.1.4. ROI.....	89
4.2.2. Perspektif Pelanggan	92
4.2.2.1. <i>Customer Acquisition</i> (Akuisisi Pelanggan)	92
4.2.2.2. <i>Customer Retention</i> (Retensi Pelanggan)	94

4.2.2.3. Tingkat Profitabilitas Pelanggan	96
4.2.2.4. Kepuasan Pelanggan	97
4.2.3. Perspektif Bisnis Internal	99
4.2.3.1. Proses Inovasi	99
4.2.3.2. Proses Operasi.....	101
4.2.3.3. Layanan Purna Jual	102
4.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	103
4.2.4.1. Kepuasan Karyawan	104
4.2.4.2. Retensi Karyawan	105
4.2.4.3. Produktivitas Karyawan.....	106
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	108
5.2. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	66
Tabel 4.1. Neraca PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia.....	83
Tabel 4.2. Laporan Laba Rugi.....	84
Tabel 4.3. Perhitungan <i>Current Ratio</i>	85
Tabel 4.4. Perhitungan <i>Profit Margin</i>	87
Tabel 4.5. Perhitungan <i>Debt to equity Ratio</i>	88
Tabel 4.6. Perhitungan ROI	89
Tabel 4.7. Perhitungan Akuisisi Pelanggan	93
Tabel 4.8. Perhitungan Retensi Pelanggan.....	95
Tabel 4.9. Perhitungan Profitabilitas Pelanggan	96
Tabel 4.10. Perhitungan Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4.11. Perhitungan Kepuasan Karyawan	104
Tabel 4.12. Perhitungan Retensi Karyawan	106
Tabel 4.13. Perhitungan Produktivitas Karyawan.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan Total Aset.....	6
Gambar 1.2. Pertumbuhan Laba Usaha.....	6
Gambar 2.1. Balanced Scorecard Sebagai Suatu Kerangka Kerja	31
Gambar 2.2. Perspektif Pelanggan	37
Gambar 2.3. <i>Customer Value Proportion</i>	41
Gambar 2.4. Perspektif Proses Bisnis Internal	45
Gambar 2.5. Kerangka berfikir	52
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Karyawan	115
Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	119
Lampiran 3 : Tabulasi Data Kuesioner Kepuasan Karyawan	122
Lampiran 4 : Pedoman Wawancara	123
Lampiran 5 : Kuesioner Kepuasan Pelanggan	124
Lampiran 6 : Kuesioner Kepuasan Karyawan	126
Lampiran 7 : Balasan Surat Ijin Penelitian	129
Lampiran 8: Bukti Konsultasi	130
Lampiran 9: Biodata Penulis	131

ABSTRAK

Setiawan, Eko Budi, 2013 SKRIPSI. ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PENDEKATAN METODE BALANCED SCORECARD (Studi pada PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia Kabupaten Blitar).

Pembimbing : Fitriyah, S.Sos., MM,

Kata Kunci : *Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard.*

Berbicara mengenai bisnis, dewasa ini kita dapat merasakan bahwa perkembangan dunia bisnis yang tumbuh semakin pesat, sehingga menimbulkan persaingan pasar yang cukup ketat. Kreatif dan inovatif dalam menjalankan bisnis, menjadi salah satu kunci sukses sebuah bisnis untuk memenangkan persaingan pasar. Dalam pergeseran era bisnis, yang sebelumnya revolusi industri dan sekarang menjadi revolusi informasi. Membuat setiap perusahaan harus menyusun formula strategis dalam menghadapi persaingan. Salah satu langkah untuk menyusun perencanaan strategis adalah dengan pengukuran kinerja. Apalagi PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia (ATSM) merupakan perusahaan yang bisa dikatakan baru. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain, PT. ATSM perlu adanya penilaian kinerja terkait dengan rencana strategisnya.

Penelitian ini menggunakan metode *Balanced Scorecard*, dengan menggunakan empat perspektif yang ada, diantaranya adalah: Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal, dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Pendekatan penelitian dengan cara kualitatif, yaitu dengan memaparkan hasil analisis dari keempat perspektif yang ada di dalam *Balanced Scorecard*.

Hasil dari *Balanced Scorecard* dalam perspektif keuangan menunjukkan nilai *current ratio* yang fluktuasi (102,26%, 276,41%, 254,32%). Untuk ROI nya mengalami penurunan setiap tahunnya (41,44%, 29,68%, 19,69%). Sehingga harus mendapatkan perhatian dari manajemen perusahaan. Meskipun mengalami penurunan tapi secara keseluruhan perusahaan cukup baik, karena adanya peningkatan laba setiap tahun. Dalam perspektif pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap PT. ATSM sudah baik, terlihat dari banyaknya pelanggan yang menyatakan rasa puas mengenai layanan yang diberikan perusahaan. Untuk perspektif bisnis internal, perusahaan terus berbenah dengan berbagai inovasi pelayanan terhadap pelanggan agar mendapat tempat di hati pelanggan. Serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengukur bagaimana tingkat produktivitas yang mengalami penurunan, meski tingkat kepuasan karyawan sebagian besar menyatakan puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja PT. ATSM masuk dalam kriteria cukup baik dan disarankan menerapkan metode *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerjanya.

ABSTRACT

Setiawan, Eko Budi. 2013. THESIS. The Analysis of A Company's Performance Measurement Using Balanced Scorecard Method As the Approach (A Study on PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia, Regency of Blitar)

Advisor : Fitriyah, S.Sos., MM,

Keywords : Performance Measurement, Balanced Scorecard

In discussing business, we may know that the development of the business world is growing more rapidly, resulting in a fairly tight market competition. Creativeness and innovativeness in doing business is one of the keys to a successful business to win the market competition in today's business era, which was previously an industrial revolution shifted to the information revolution era. It makes each company develops a strategic formula in facing the competition. One way to draw up a strategic plan is through the performance measurement. In this case, PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia (ATSM) can be claimed as a new company. To be able to compete with other companies, PT. ATSM need a performance assessment related to its strategic plan.

This study uses the Balanced Scorecard, using the four existed perspectives such as: Financial, Customer, Internal Business, and also Learning and Growth Perspective. Qualitative research is employed as the approach by describing the results of the analysis of the four perspectives written in the Balanced Scorecard.

The results of the Balanced Scorecard in the financial perspective show the fluctuation value of current ratio (102.26%, 276.41%, 254.32%). Its ROI has decreased each year (41.44%, 29.68%, 19.69%). Therefore, it should get the attention of the company's management. Overall, despite the decline, the company has a good condition because of the increase in profits every year. According to the customers' perspective, the customers' satisfaction levels toward PT. ATSM is good, as seen from the number of customers who expressed their satisfaction regarding the services provided by the company. Based on the internal business perspective, the company continues to organize with a variety of innovative services in order to get the customers' appreciation. On the other hand, learning and growth perspective measures how the rate of productivity decline although the level of employees' satisfaction is high in majority. It can be concluded that the performance of the PT. ATSM is qualified to be put in the good criterion and it is suggested to implement the Balanced Scorecard method in measuring its performance.

المستخلص البحث

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

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. خلاقة ومبتكرة في إدارة الأعمال، كونها واحدة من مفاتيح نجاح الأعمال التجارية لكسب المنافسة في السوق. في عصر التحول للأعمال التجارية، والتي كانت في السابق الثورة الصناعية وثورة المعلومات الآن. جعل كل شركة يجب وضع صيغة الاستراتيجي في مواجهة المنافسة. خطوة واحدة هو إعداد خطة استراتيجية مع قياس الأداء. وعلاوة على ذلك، *ATSM (Mulia Sasinap Tekindo Anugerah.PT)* 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 بين قيمة تذبذب (102.26٪)، *current ratio* (276.41٪، 254.32٪)، *ROI* (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، ويوضح من عدد من العملاء الذين أعربوا عن ارتياحهم فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الشركة. للمنظور للأعمال الداخلية، أن الشركة مستمرة في تحسين مع مجموعة متنوعة من الخدمات المبتكرة للعملاء من أجل الحصول على مكان في قلوب

الزيائن. وكذلك التعلم ويفيis مظور النمو كيف انخفض مستوى الإنتاجية، على الرغم من أن مستوى رضا الموظفين وأعرب حد كبير رضا يمكن أن نخلص إلى أن أداء ATSM في المعايير بشكل جيد و يقترح قياس الأداء تطبيق *Balanced Scorecard*.