

ABSTRAK

Bengkel Ghazi Speed merupakan sebuah bengkel motor milik pribadi yang berlokasi di Tempel, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bengkel ini didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan perawatan dan perbaikan kendaraan roda dua, baik untuk kebutuhan harian maupun modifikasi. Sejak berdiri, Ghazi Speed telah melayani berbagai jenis pelanggan dengan fokus pada kualitas kerja, kecepatan pelayanan, dan harga yang kompetitif. Layanan yang disediakan meliputi servis ringan dan berat, penggantian suku cadang, tune-up, serta modifikasi motor sesuai permintaan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dikarenakan terjadinya penurunan pendapatan secara fluktuatif dalam 6 bulan dengan rata-rata 10%.

Metode *Balanced Scorecard* digunakan pada penelitian ini. *Balanced Scorecard* dari Kaplan dan Norton adalah cara untuk memantau kinerja yang melihat kesehatan perusahaan dari empat sudut: keuangan, pelanggan, proses internal, serta pengembangan dan pembelajaran. Dengan menggunakan pendekatan ini, bisnis dapat berkonsentrasi pada hasil keuangan jangka pendek dan pertimbangan strategis jangka panjang.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa Bengkel Ghazi Speed secara keseluruhan memiliki kinerja yang bagus hanya ada satu perhitungan yang mendapatkan nilai yang kurang bagus yaitu pada perspektif keuangan. Pada perhitungan ROA, ROE, dan NPM bengkel mendapatkan hasil sebesar 7,2%, 9,7%, dan 25%. Dari ketiga itu yang masuk ke kategori kurang baik yaitu nilai ROE. Pada perhitungan perspektif pelanggan di dapatkan hasil sangat puas yaitu dengan poin sebesar 1024. Begitu juga pada perspektif bisnis internal didapatkan poin sebesar 1021 dan masuk ke kategori sangat puas. Selanjutnya adalah perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan, pada perspektif ini di hasilkan poin sebesar 255 dan juga masuk kedalam kategori sangat puas. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja Bengkel Motor Ghazi Speed cukup memuaskan.

Kata Kunci: Bengkel Motor, Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

Ghozi Speed Workshop is a privately owned motorcycle repair shop located in Tempel, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta. It was established with the aim of providing maintenance, repair, and modification services for two-wheeled vehicles, both for daily use and customization purposes. Since its inception, Ghozi Speed has served a variety of customers by focusing on service quality, fast turnaround time, and competitive pricing. The research was conducted to address the issue of revenue instability, marked by an average monthly decrease of 10% over the course of six months.

The *Balanced Scorecard* Method was used in this investigation. Kaplan and Norton's Balanced Scorecard is a way to monitor performance that takes a look at a company's health from four angles: finances, customers, internal processes, and development and learning. By using this approach, businesses are able to concentrate on both short-term financial outcomes and longer-term strategic considerations.

The results show that overall, Ghozi Speed Workshop demonstrates good performance. However, there was one financial metric that scored below expectations. Based on the calculation, the workshop's Return on Assets (ROA) was 7.2%, Return on Equity (ROE) was 9.7%, and Net Profit Margin (NPM) reached 25%. Among these, the ROE was categorized as less favorable. In the customer perspective, the score reached 1,024, indicating a high level of satisfaction. Likewise, the internal business process perspective scored 1,021 and the learning and growth perspective scored 255, both classified as very satisfactory. These findings conclude that the overall performance of Ghozi Speed Workshop is quite satisfactory and shows strong potential for continued improvement.

Keywords: *Motorcycle Workshop, Performance Measurement, Balanced Scorecard*