

## ABSTRAK

*Bisnis rental mobil merupakan salah satu jenis usaha yang cukup menjanjikan untuk dikembangkan di Yogyakarta. Hal ini tidak terlepas dari posisi Yogyakarta sebagai salah satu daerah destinasi tujuan wisata yang cukup banyak diminati. Kasus pencurian mobil, biaya perawatan mobil yang tinggi, kurangnya perhatian terhadap keinginan konsumen dan banyaknya pesain merupakan faktor-faktor tidak berkembangnya bisnis rental mobil. Dalam penelitian ini memiliki studi kasus pada Katon Rent Car sebagai salah satu perusahaan rental mobil di Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja perusahaan Katon rent car dari tahun 2014-2015. Balanced Scorecard merupakan salah satu metode pengukuran kinerja perusahaan yang mencakup faktor internal serta eksternal perusahaan. Penilaian dilakukan pada empat perspektif balanced scorecard yang dilakukan menggunakan data tahun 2014 dan 2015 dan penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada karyawan yang berjumlah 25 orang dan pelanggan sebanyak 65 orang. Dari hasil perhitungan terhadap keempat perspektif diketahui secara keseluruhan presentase pertumbuhan. Pada perspektif keuangan diperoleh pertumbuhan pada indikator Profitabilitas 37,5%, Return On Equity 17,1%, Return On Investment 2,4%, Total Asset Turn Over 3,1% dan revenue growth -16,4%. Perspektif pelanggan, Customer Acquisition 5,6%. Perspektif bisnis Internal, pengembangan inovasi 41,67%. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, produktifitas karyawan 10% dan retensi karyawan 8%. Dari hasil tingkat pertumbuhan didapat kesimpulan penilaian kinerja terhadap keempat perspektif. Pada perspektif keuangan didapat skor rata-rata 3, dimana kinerja perusahaan sedang. Perspektif pelanggan 3, kinerja perusahaan sedang. Perspektif bisnis internal 4, kinerja perusahaan baik. Dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan 3, yaitu kinerja perusahaan sedang.*

*Kata Kunci: Kinerja, Balanced Scorecard, Perspektif Keuangan, dan Perspektif Pelanggan*