

ABSTRAK

Balanced Scorecard merupakan konsep manajemen strategis yang dikembangkan pertama kali oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1992 yang melengkapi konsep yang sudah ada untuk kinerja perusahaan. Konsep ini memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja dengan membaginya ke dalam empat perspektif yang berbeda, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam menentukan bagaimana kinerja perusahaan, penulis menggunakan data-data berupa laporan keuangan yaitu neraca dan laporan laba rugi perusahaan. Selain itu, penulis juga menyebarkan kuesioner kepada pelanggan dan karyawan PT TELEKOM, Tbk.

Dari data-data yang diperoleh oleh penulis berdasarkan analisis Balanced Scorecard dapat diketahui bahwa secara umum kinerja perusahaan berada dalam kondisi kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari ke empat perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Kata kunci: Balanced scorecard, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

Balanced Scorecard is a strategic management concept was first developed by Robert S. Kaplan and David P. Norton in 1992 that complements the existing concept for the company's performance. This concept introduces a performance measurement system by dividing it into four different perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business processes, and learning and growth perspective. In determining how the company's performance, the authors use these data in the form of financial statements is balance sheet and income statement of the company. In addition, the authors also distributing questionnaires to customers and employees of PT Telekom, Tbk.

From the data obtained by the authors based on analysis of the Balanced Scorecard can be seen that the overall performance of the company are in poor condition. This can be seen from the four perspectives: customer perspective, financial perspective, internal business processes, and learning and growth perspective.

Keywords: Balanced scorecard, financial perspective, customer perspective, internal business processes, and learning and growth perspective.