ABSTRAKSI

Dalam tesis ini penulis melakukan studi kasus pada unit kerja *Corporate Account Management* PT. XL Axiata Tbk yang menetapkan target-target skor untuk evaluasi kinerja pada perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran dengan tujuan mendapatkan kinerja keuangan yang berkesinambungan. Dalam konsep *Balanced Scorecard* diharapkan kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran akan mendorong kinerja perspektif proses bisnis internal, kinerja perspektif bisnis internal akan mendorong kinerja perspektif pelanggan dan pada gilirannya kinerja perspektif pelanggan akan mendorong kinerja keuangan perusahaan.

Secara spesifik penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk melihat kinerja unit kerja *Corporate Account Management* PT. XL Axiata Tbk pada keempat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran, kemudian kesesuaian antara target skor yang dicapai dengan yang ditetapkan dan apakah pencapaian kinerja keuangan sejalan dengan pencapaian kinerja non keuangan, melalui analisis yang dilakukan dengan dua pendekatan yaitu analisis kuantitatif dan kualitatif.

Hasil analisa diatas sejalan dengan keterkaitan angka (skor) perspektif keuangan dengan nilai skor ketiga perspektif yang lain yaitu pespektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Skor sebesar 4 (baik) pada perspektif keuangan ditopang dengan skor sebesar 3,25 (baik) pada perspektif pelanggan, skor sebesar 4,3 (baik) pada perspektif proses bisnis internal dan skor sebesar 2,95 (relatif baik) pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id