

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *BALANCE SCORECARD* (STUDI PADA PT. TELKOM INDONESIA WITEL LAMPUNG)

Oleh

DEWI PERMATASARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja PT. Telkom Indonesia Witel Lampung bila diukur dengan metode *balance scorecard* yang melihat dari empat perspektif. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah PT. Telkom Indonesia Witel Lampung dan sampel yang digunakan adalah karyawan dan konsumen PT. Telkom Indonesia Witel Lampung dengan jumlah sampel 100 responden, yang mana konsumen sebanyak 75 responden sedangkan karyawan sebanyak 25 responden. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Hasil pengukuran dengan *balance scorecard* pada perspektif keuangan dinilai sangat baik. Hasil pengukuran dengan *balance scorecard* pada perspektif pelanggan dinilai baik. Hasil pengukuran dengan *balance scorecard* pada perspektif proses bisnis internal dinilai sangat baik. Hasil pengukuran dengan *balance scorecard* pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa hasil pengukuran dengan *balance scorecard* kinerja empat perspektif PT. Telkom Indonesia Witel Lampung secara keseluruhan dinilai sangat baik.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, Kinerja Perusahaan, *Balance Scorecard*

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMPANY PERFORMANCE WITH BALANCE SCORECARD METHOD (STUDY AT PT. TELKOM INDONESIA WITEL LAMPUNG)

By

DEWI PERMATASARI

The purpose of this study was to determine the performance of PT. Telkom Indonesia Witel Lampung when measured by the balanced scorecard method which looks at it from four perspectives. This type of research is descriptive research using a quantitative approach. The population in this study is PT. Telkom Indonesia Witel Lampung and the samples used are employees and consumers of PT. Telkom Indonesia Witel Lampung with a total sample of 100 respondents, of which consumers are 75 respondents while employees are 25 respondents. Data collection techniques through observation, interviews, questionnaires and documentation. The measurement results with the balance scorecard from a financial perspective are considered very good. The measurement results with the balance scorecard from the customer perspective are considered good. The measurement results with the balanced scorecard on the internal business process perspective are considered very good. The measurement results with the balanced scorecard on the growth and learning perspective are considered very good. Based on the results of the study, it was found that the results of the measurement with the performance balance scorecard of the four perspectives of PT. Telkom Indonesia Witel Lampung overall is considered very good.

Keywords: *Performance Measurement, Company Performance, Balance Scorecard*