

PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN BERDASARKAN ANALISIS BALANCED SCORECARD PADA PT INDOSAT, TBK.

Najla, Erna Kustyarini, SE., MMSI.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci :

Abstraksi :

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 Indosat, Tbk. Dari data-data yang diperoleh oleh penulis berdasarkan analisis Balanced Scorecard secara umum dapat diketahui bahwa secara umum kinerja perusahaan berada dalam kondisi cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari ke tiga perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berada pada kondisi cukup baik dalam hal ini dapat terlihat dari skor melalui kuesioner. Sedangkan untuk perspektif keuangan yang dihitung dengan menggunakan rasio-rasio berada pada kondisi yang kurang baik.