

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*:
STUDI KASUS PADA DIVISI LAYANAN MARITIM DAN LOGISTIK,
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) TBK**

Clanissa Puspita Syahfarani

NIM. 18/429414/EK/22023

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

clanissapuspita@mail.ugm.ac.id

Dosen Pembimbing: Wuri Handayani, S.E., Ak., M.Si., M.A., Ph.D.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis terkait bagaimana *balanced scorecard* (BSC) diterapkan dalam mengukur kinerja perusahaan teknologi informasi dan telekomunikasi terkemuka di Indonesia (Telkom) pada tahun 2021, khususnya pada divisi yang melayani pelanggan korporasi di industri maritim dan logistik (MLS). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan studi kasus untuk mengumpulkan informasi tentang objek agar memperoleh gambaran masalah melalui pemeriksaan situasi nyata dan memiliki berbagai metode pengumpulan data (Sekaran dan Bougie 2016). Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui proses wawancara dan data sekunder yang dikumpulkan melalui proses dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja MLS pada perspektif pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan mampu mencapai target yang telah ditetapkan, tetapi pada perspektif keuangan masih belum mampu memenuhi harapan yang diinginkan. Selain itu, implementasi strategi yang dilakukan MLS pada satu perspektif mempengaruhi kinerja perspektif yang lain. Hal ini digambarkan melalui *strategy map* yang mampu menghasilkan keselarasan di antara seluruh pemangku kepentingan. Secara keseluruhan, kinerja MLS menunjukkan tren positif selama masa pandemi tahun 2021 sehingga hal ini dapat dijadikan sebagai *benchmark* bagi perusahaan lain dalam menghadapi perubahan situasi bisnis yang tidak stabil.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Perusahaan Teknologi Informasi dan Telekomunikasi, Studi Kasus, *Strategy Map*, *Benchmark*

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN
MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*:
STUDI KASUS PADA DIVISI LAYANAN MARITIM DAN LOGISTIK,
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) TBK**

Clanissa Puspita Syahfarani

NIM. 18/429414/EK/22023

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

clanissapuspita@mail.ugm.ac.id

Dosen Pembimbing: Wuri Handayani, S.E., Ak., M.Si., M.A., Ph.D.

Abstract

This study aims to provide an analysis of how the balanced scorecard (BSC) is applied to measure the performance of the leading information technology and telecommunications firm in Indonesia (Telkom) in 2021, especially in the division that serves corporate customers in the maritime and logistics (MLS) industry. This research is a qualitative research and uses a case study approach to collect information about the object in order to obtain an overview of the problem through examining real situations and has various data collection methods (Sekaran and Bougie 2016). The data used are primary data collected through the interview process and secondary data collected through the documentation process. The results showed that MLS performance on customer perspective, internal processes, as well as learning and growth was able to achieve the set targets, but on financial perspective was still not able to meet the desired expectations. In addition, the strategy implementation carried out by MLS from one perspective affects the performance of other perspectives. This is illustrated through a strategy map that is able to produce harmony among all stakeholders. Overall, MLS' performance shows a positive trend during the 2021 pandemic, so this can be used as a benchmark for other companies in dealing with changing unstable business situations.

Keywords: *Balanced Scorecard, Information Technology and Telecommunication Firm, Case Study, Strategy Map, Benchmark*