



INTISARI

Penelitian ini mengambil tema penerapan analisis *balance scorecard* dalam perencanaan strategis PT Telkom (Tbk) untuk memenangkan persaingan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja PT Telkom (Tbk.) ditinjau dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu penelitian yang setiap datanya diperoleh secara langsung pada objek penelitian di lapangan. Data diperoleh dengan cara wawancara, kuesioner dan dokumentasi dalam bentuk laporan keuangan dan data *customer*. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan rugi laba, neraca, data penjualan, dan data *customer*.

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja PT Telkom (Tbk.) ditinjau dari perspektif keuangan masih kurang baik. Kinerja PT Telkom (Tbk.) ditinjau dari perspektif pelanggan sudah baik. Kinerja PT Telkom (Tbk.) ditinjau dari perspektif bisnis internal sudah baik. Kinerja PT Telkom (Tbk.) ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sudah baik. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kinerja PT Telkom (Tbk.) dilihat dari penilaian *balance scorecard* sudah baik, kecuali perspektif keuangan.

Kata-kata kunci : analisis *balance scorecard*, perencanaan strategis, persaingan.



ABSTRACT

The topic on this thesis is PT Telkom (Tbk) balance scorecard application in strategic planing to win competition. The goals of this research is to know PT Telkom (Tbk.) performance on finance, customer,internal bussiness, also learn and growth perspectives.

This research is categorized as field research, such as research which the data come from field. Data collected by using interview, questionnaire, and documentation. Secondary data come from profit loss report, balance report, selling report, and customer data.

Based on research conducted, can be concluded that PT Telkom (Tbk.) financial performance is not good. In the other hand, PT Telkom (Tbk.) has good performance on customer, internal bussiness, also learn and growth perspectives. It mean that generally PT Telkom (Tbk.) performance according to *balance scorecard* is good enough, except finance perspective.

Keywords : *balance scorecard* analysis, strategic planing, competition.