

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., Sholawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA PERUSAHAAN TELKOMSEL DAN INDOSAT YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2017-2022”** dapat terselesaikan dengan baik.

Pada penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Uu Haeruman, Ibu Dedah Mahmudah, dan Adik-adik tercinta yang selalu mendoakan dengan tulus, memberikan perhatian, kasih sayang, nasihat dan motivasi serta dukungan secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU., ASEAN Eng. selaku rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Bapak Dr. Ade Komaludin. S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. Ibu R. Neneng Rina Andriyani., S.E., M.M., Ak., CA., CFRM selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dan selaku Dosen Wali.
5. Ibu Euis Rosidah, S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Irman Firmansyah, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing II, Bapak Dr. Jajang Badruzaman S.E., M.Si. Ak., CA. selaku Penguji I, dan Ibu Nisa Noor Wahid, S.E., M.M. Selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, nasehat dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengamalkan ilmunya dan membimbing penulis dalam masa perkuliahan di Jurusan Akuntansi dengan penuh kesabaran.
7. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsil yang telah membantu penulis dalam mengurus segala administrasi pada masa perkuliahan di Jurusan Akuntansi.
8. Teman-teman saya, terutama Dwi Rahmi dan Dewi Yanti yang telah membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah memberi banyak bantuan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya Skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam Skripsi ini dan penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 08 Juli 2024

Penulis

Pratiwi Herdinadewi

NPM. 173403101

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	ivi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Waktu Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Kinerja Perusahaan	9
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Perusahaan.....	9
2.1.1.2 Penilaian Kinerja.....	10
2.1.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja	11
2.1.1.4 Manfaat Pengukuran dan Penilaian Kinerja	12
2.1.2 Kinerja Keuangan	14
2.1.3 Metode <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.3.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.3.2 Konsep Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	18

2.1.3.3 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis	29
2.3 Kerangka Pemikiran	43
2.4 Hipotesis	46
BAB III OBJEK DAN PENELITIAN	48
3.1 Objek Penelitian	48
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
3.1.1.1 PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TLKM)	48
3.1.1.2 PT Indosat, Tbk (ISAT)	50
3.2 Metode Penelitian	51
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	53
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	56
3.2.2.1 Jenis Data dan Sumber Data	56
3.2.2.2 Populasi Sasaran	57
3.2.2.3 Prosedur Pengumpulan Data	57
3.3 Model Penelitian	57
3.4 Teknik Analisis Data	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Perbedaan Kinerja Perusahaan Dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	67
4.1.1.1. Perspektif Keuangan pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017 – 2022	67
4.1.1.2. Perspektif Pelanggan pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	69
4.1.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022 ...	70
4.1.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	71

4.1.2. Analisis <i>Principal Component Analysis</i> (PCA)	72
4.1.3. Uji Normalitas.....	74
4.1.4. Uji Beda <i>Wilcoxon Signed Ranks</i>	74
4.2 Pembahasan	80
4.2.1 Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	80
4.2.1.1 Perspektif Keuangan pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017 – 2022.....	80
4.2.1.2 Perspektif Pelanggan pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	87
4.2.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022...	90
4.2.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	91
4.2.1.5 Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022...	92
4.2.2 Perbedaan Kinerja Perusahaan Dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	93
4.2.2.1. Perbedaan Rata-rata Perspektif Keuangan antara Sebelum dan Selama <i>Covid-19</i> pada PT Telkomsel dan PT Indosat	93
4.2.2.2. Perbedaan Rata-rata Perspektif Pelanggan antara Sebelum dan Selama <i>Covid-19</i> pada PT Telkomsel dan PT Indosat	94
4.2.2.3. Perbedaan Rata-rata Perspektif Proses Bisnis Intenal antara Sebelum dan Selama <i>Covid-19</i> pada PT Telkomsel dan PT Indosat..	95
4.2.2.4. Perbedaan Rata-rata Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan antara Sebelum dan Selama <i>Covid-19</i> pada PT Telkomsel dan PT Indosat	96

4.2.2.5.Perbedaan Rata-rata terhadap kinerja Perusahaan dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> antara Sebelum dan Selama <i>Covid-19</i> pada PT Telkomsel dan PT Indosat.....	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN	106
BIODATA PENULIS	123

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan ROA pada perusahaan PT Telkomsel dan PT Indosat	4
2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis	34
3.1	Operasionalisasi Variabel	54
4.1	Perspektif Keuangan pada Perusahaan Telkomsel yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	68
4.2	Perspektif Keuangan pada Perusahaan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	68
4.3	Perspektif Pelanggan pada Perusahaan Telkomsel yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	69
4.4	Perspektif Pelanggan pada Perusahaan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	70
4.5	Perspektif Proses Bisnis Internal pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	71
4.6	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2022	72
4.7	Hasil Reduksi PCA pada Perspektif Keuangan	73
4.8	Hasil Reduksi PCA pada Perspektif Pelanggan	73
4.9	Hasil Reduksi PCA pada Metode <i>Balanced Scorecard</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Grafik Perbandingan Total Aset	3
1.2	Grafik Perbandingan <i>Return On Asset</i>	4
2.1	Ukuran Utama Perspektif Pelanggan	22
2.2	Rantai Nilai Perspektif Proses Bisnis Internal	24
2.3	Kerangka Pemikiran	46
3.1	Model Penelitian	58
3.2	Model Penelitian PT Telkomsel sebelum dan selama <i>Covid-19</i>	58
3.3	Model Penelitian PT Indosat sebelum dan selama <i>Covid-19</i>	59
4.1	Grafik Pertumbuhan Usaha pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022	80
4.2	Grafik <i>Debt to Total Asset Ratio</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022.....	81
4.3	Grafik <i>Return on Asset</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022	83
4.4	Grafik <i>Total Asset Turnover</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022.....	84
4.5	Grafik <i>Net Profit Margin</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022	85
4.6	Grafik Perspektif Keuangan Hasil Reduksi Analisis PCA pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022	86
4.7	Grafik Segmen Pasar pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022	87
4.8	Grafik <i>Customer Acquisition</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022.....	88
4.9	Grafik Perspektif Pelanggan Hasil Reduksi Analisis PCA pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022	89
4.10	Grafik <i>Average Revenue per User</i> pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022	90
4.11	Grafik Produktivitas Karyawan pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022.....	91
4.12	Grafik <i>Balanced Scorecard</i> Hasil Reduksi Analisis PCA pada Perusahaan Telkomsel dan Indosat yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2022	92