

## ABSTRAK

Penelitian untuk mengetahui kinerja PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang dianalisis sesuai konsep *Balance Scorecard* tahun 2007-2010. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif tanpa pengujian hipotesis. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder berdasarkan analisis kuantitatif dan kualitatif maka dihasilkan sebagai berikut:

Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Kepuasan karyawan berfluktuasi, produktivitas Karyawan berfluktuasi, dan retensi karyawan meningkat, kepuasan karyawan yang berfluktuasi mengakibatkan retensi karyawan meningkat. Kepuasan karyawan yang berfluktuasi mengakibatkan produktivitas karyawan tidak stabil, retensi karyawan yang meningkat menyebabkan produktivitas karyawan tidak stabil.

Perspektif proses bisnis internal. Inovasi PT.Telkom lebih unggul daripada kompetitor lain, proses operasi berfluktuasi dan layanan purna jual yang meningkat. Inovasi yang berfluktuasi tidak berkaitan dengan proses operasi yang tidak stabil, inovasi yang berfluktuasi berkaitan dengan pengembangan layanan purna jual yang meningkat, proses operasi yang berfluktuasi berkaitan dengan layanan purna jual yang meningkat.

Perspektif pelanggan. Kepuasan pelanggan meningkat, akuisisi pelanggan menurun dan pangsa pasar berfluktuasi, kepuasan pelanggan yang meningkat tidak berkaitan dengan akuisisi pelanggan yang menurun, kepuasan pelanggan meningkat berkaitan dengan pangsa pasar yang berfluktuasi, akuisisi pelanggan yang menurun berkaitan dengan pangsa pasar yang berfluktuasi

Perspektif keuangan. *net profit margin* berfluktuasi, *return on investment* (ROI) menurun dan *return on equity* (ROE) menurun. Fluktuasi yang terjadi pada *net profit margin* tidak berkaitan dengan penurunan ROI dan ROE. Penurunan ROI tidak berkaitan dengan penurunan ROE

Kata Kunci: *Balance Scorecard*, alat ukur kinerja