

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.5.2 Waktu Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Kinerja Perusahaan.....	15
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Perusahaan	15
2.1.1.2 Pengertian Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja.....	16
2.1.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja.....	20
2.1.1.4 Manfaat Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja.....	22
2.1.2 <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.1.2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.1.2.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	26
2.1.2.2 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	52

2.1.3	Kajian Empiris	54
2.2	Kerangka Pemikiran.....	77
2.3	Hipotesis.....	83
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		85
3.1	Objek Penelitian	85
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	85
3.1.1.1	PT XL Axiata Tbk (EXCL)	85
3.1.1.2	PT Smartfren Telecom Tbk.....	87
3.2	Metode Penelitian.....	88
3.2.1	Jenis Penelitian.....	89
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	91
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	94
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data	94
3.2.3.2	Prosedur Pengumpulan Data	94
3.2.4	Model Penelitian	95
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	96
3.2.5.1	Metode Perhitungan <i>Balanced Scorecard</i>	96
3.2.5.2	<i>Principal Component Analysis</i> (PCA)	102
3.2.5.3	Uji Normalitas.....	103
3.2.5.4	Uji Hipotesis	104
3.2.5.4.1	Uji Beda <i>Independent Sample T-Test</i>	104
3.2.5.4.2	Uji Beda <i>Mann Whitney</i>	105
3.2.5.5	Penarikan Kesimpulan	106
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		107
4.1	Hasil Penelitian	107
4.1.1	Analisis Hasil Perbedaan Kinerja Perusahaan dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	107
4.1.1.1	Analisis Hasil Perspektif Keuangan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023.....	108
4.1.1.2	Analisis Hasil Perspektif Pelanggan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023.....	109

4.1.1.3	Analisis Hasil Perspektif Proses Bisnis Internal pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	111
4.1.1.4	Analisis Hasil Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	112
4.1.2	<i>Principal Component Analysis</i> (PCA)	113
4.1.3	Analisis Uji Normalitas	115
4.1.4	Analisis Uji Hipotesis	117
4.1.4.1	Analisis Uji Beda <i>Mann Whitney</i>	118
4.2	Pembahasan	122
4.2.1	Analisis Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	122
4.2.1.1	Analisis Perspektif Keuangan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	122
4.2.1.2	Analisis Perspektif Pelanggan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	134
4.2.1.3	Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	139
4.2.1.4	Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	141
4.2.2	Analisis Perbedaan Kinerja Perusahaan dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	143
4.2.2.1	Analisis Perbedaan Perspektif Keuangan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	143
4.2.2.2	Analisis Perbedaan Perspektif Pelanggan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	147
4.2.2.3	Analisis Perbedaan Perspektif Proses Bisnis Internal pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	150

4.2.2.4	Analisis Perbedaan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	153
4.2.2.5	Analisis Perbedaan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2023	156
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		160
5.1	Simpulan.....	160
5.2	Saran.....	161
DAFTAR PUSTAKA		164
LAMPIRAN.....		172
BIODATA PENULIS.....		186

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
01	Perbandingan ROA Pada Perusahaan PT XL Axiata dan PT Smartfren Tbk Tahun 2018-2023.....	7
02	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Rencana Penelitian Penulis.....	64
03	Operasionalisasi Variabel.....	92
04	Perspektif Keuangan pada Perusahaan XL Axiata Tahun 2018-2023.....	108
05	Perspektif Keuangan pada Perusahaan Smartfren Tahun 2018-2023.....	109
06	Perspektif Pelanggan pada Perusahaan XL Axiata Tahun 2018-2023.....	110
07	Perspektif Pelanggan pada Perusahaan Smartfren Tahun 2018-2023.....	110
08	Perspektif Proses Bisnis Internal pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	111
09	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	113
10	Hasil Reduksi PCA pada Perspektif Keuangan.....	114
11	Hasil Reduksi PCA pada Perspektif Pelanggan.....	114
12	Hasil Reduksi PCA pada Metode <i>Balanced Scorecard</i>	115
13	Hasil Uji Normalitas Data Perusahaan XL Axiata Tahun 2018-2023.....	116
14	Hasil Uji Normalitas Data Perusahaan Smartfren Tahun 2018-2023.....	117
15	Hasil Uji Beda <i>Mann Whitney</i> Kinerja Perusahaan dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	119
16	Hasil Perbedaan Metode <i>Balanced Scorecard</i> pada perusahaan XL Axiata dan Smartfren.....	152

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
01	Grafik Perbandingan Pendapatan dan Laba Bersih (dalam triliunan rupiah).....	5
02	Grafik Perbandingan <i>Return on Asset</i>	8
03	Kerangka Pemikiran.....	83
04	Model Penelitian Uji Beda.....	94
05	Grafik Pertumbuhan Penjualan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	123
06	Grafik <i>Debt to Asset Ratio</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	125
07	Grafik <i>Total Asset Turnover</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	127
08	Grafik <i>Net Profit Margin</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	129
09	Grafik <i>Return on Asset</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	131
10	Grafik Hasil Reduksi PCA Perspektif Keuangan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	133
11	Grafik Retensi Pelanggan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	135
12	Grafik Akuisisi Pelanggan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	136
13	Grafik Hasil Reduksi PCA Perspektif Pelanggan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	138
14	Grafik <i>Average Revenue Per User</i> pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	140
15	Grafik Produktivitas Karyawan pada Perusahaan XL Axiata dan Smartfren Tahun 2018-2023.....	142

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
01	Waktu Penelitian.....	173
02	Hasil Perhitungan Perspektif Keuangan	174
03	Hasil Perhitungan Perspektif Pelanggan	176
04	Hasil Perhitungan Perspektif Proses Bisnis Internal	177
05	Hasil Perhitungan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.	177
06	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	178
07	Hasil Uji Beda <i>Mann Whitney</i>	179
08	Lembar Pengesahan Proposal Skripsi.....	180
09	Lembar Revisi Seminar Proposal Skripsi (SPS)	181
10	Lembar Rekomendasi Seminar Proposal Skripsi (SPS).....	182
11	Lembar Pengesahan Naskah Skripsi.....	183
12	Lembar Revisi Ujian Naskah Skripsi (UNS).....	184
13	Lembar Rekomendasi Penguji Ujian Naskah Skripsi (UNS)...	185