

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi yaitu mengumpulkan data dokumen-dokumen dan data yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti melakukan pencatatan langsung terhadap data sekunder yang telah dipublikasikan oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM).

C. Jenis Data

Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM).

D. Teknik Analisis Data

Penulis melakukan evaluasi dengan cara membandingkan data-data yang menggambarkan kinerja dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) dengan pengukuran kinerja yang menurut penulis sesuai dengan konsep *Balanced Scorecard*. Analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kondisi industri telekomunikasi dan persaingan yang terjadi.
2. Menganalisis visi dan misi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM).
3. Menganalisis sasaran strategis PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM).
4. Menganalisis hubungan sebab-akibat dan peta strategi.

Adapun untuk menghitung kinerja dalam empat perspektif *Balanced Scorecard*, penulis menggunakan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

- a. Rasio Laba Bersih terhadap Total Aktiva

$$\text{ROA} = \frac{\text{laba bersih}}{\text{jumlah aktiva}} \times 100\%$$

- b. Margin Usaha

$$\text{Margin Usaha} = \frac{\text{laba usaha}}{\text{pendapatan usaha}} \times 100\%$$

- c. Margin EBITDA

$$\text{Margin EBITDA} = \frac{\text{EBITDA}}{\text{pendapatan usaha}} \times 100\%$$

- d. Margin Laba Bersih

$$\text{Margin Laba Bersih} = \frac{\text{laba bersih}}{\text{pendapatan usaha}} \times 100\%$$

- e. Pendapatan Usaha

- f. Beban Usaha

2. Perspektif Pelanggan

- a. Survei Kepuasan Pelanggan
- b. Pangsa Pasar
- c. Peningkatan jumlah pelanggan baru (*net additional subscriber*)
- d. Peningkatan pendapatan per pelanggan (*average revenue per user/ARPU*)

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

- a. Inovasi
- b. Optimalisasi kapasitas alat produksi (*utilization rate*)
- c. Layanan Purna Jual

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

- a. Tingkat pelaksanaan training

Tingkat pelaksanaan training

$$= \frac{\text{jumlah karyawan yang dilatih}}{\text{total karyawan}} \times 100\%$$

- b. Survei Pendapat Kepuasan Karyawan TELKOM (TEOS)
- c. Produktivitas SDM
- d. Jumlah keluhan yang ditindaklanjuti