

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Globalisasi dan digitalisasi telah menciptakan perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara perusahaan beroperasi dan bersaing di pasar. Industri telekomunikasi, yang menjadi tulang punggung komunikasi global, tidak terlepas dari dampak perkembangan ini. Pesatnya inovasi teknologi informasi telah mendorong perusahaan telekomunikasi untuk terus beradaptasi dan mengembangkan strategi baru agar tetap relevan di tengah persaingan yang semakin ketat. Selain harus menghadapi kompetitor dengan produk dan layanan yang terus berinovasi, perusahaan juga dihadapkan pada tuntutan konsumen yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan yang cepat, efisien, dan dapat diandalkan.

Dengan adanya perubahan dinamika bisnis dan persaingan industri telekomunikasi, PT. Jasnita Telekomindo Tbk tidak hanya perlu beradaptasi terhadap produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga pada cara mereka mengelola sumber daya dan operasional agar tetap kompetitif di pasar. Sebagai perusahaan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia, PT. Jasnita Telekomindo dituntut untuk meningkatkan efisiensi operasional tanpa mengorbankan keunggulan daya saing. Dalam konteks ini, pendekatan strategis seperti penerapan *Balanced Scorecard* menjadi penting untuk mengukur dan mengelola kinerja perusahaan secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi keuangan, tetapi juga dari perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Perusahaan Jasnita juga perlu memahami dan memenuhi ekspektasi konsumen terhadap layanan bernilai tambah yang mendukung aktivitas sehari-hari, baik untuk kebutuhan personal maupun bisnis. Oleh karena itu, keberlanjutan dan peningkatan kinerja menjadi fokus utama perusahaan dalam menghadapi tantangan industri.

Mereka harus mampu merumuskan strategi yang tidak hanya berorientasi pada hasil jangka pendek, tetapi juga menciptakan nilai jangka panjang yang terukur dan berkelanjutan.

Menurut Kaplan dan Norton (2004) dalam Nuha (2022) menyatakan bahwa konsep *Balanced Scorecard* dikembangkan untuk melengkapi pengukuran kinerja keuangan (atau dikenal dengan pengukuran tradisional) dan sebagai alat ukur yang cukup penting bagi organisasi perusahaan untuk merefleksikan pemikiran baru dalam era *competitive* dan *efektivitas* organisasi. Konsep ini memperkenalkan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria - kriteria tertentu yang merupakan penjabaran dari apa yang menjadi misi dan strategi perusahaan jangka panjang. Kriteria tersebut digolongkan menjadi empat perspektif yaitu Perspektif keuangan, Perspektif pelanggan, Perspektif proses bisnis internal, Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Dalam perspektif keuangan, *Balanced Scorecard* membantu perusahaan menilai sejauh mana strategi yang diterapkan dapat mendukung peningkatan profitabilitas dan nilai pemegang saham. Perspektif ini biasanya berkaitan langsung dengan metrik-metrik seperti laba bersih, pengembalian investasi, dan peningkatan nilai perusahaan secara keseluruhan. Dalam konteks perusahaan telekomunikasi, perspektif keuangan memiliki peran yang sangat penting mengingat tingginya biaya investasi yang diperlukan untuk menjaga infrastruktur dan jaringan tetap berfungsi optimal. Bagi PT. Jasnita Telekomindo yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI), kinerja keuangan juga menjadi salah satu indikator utama yang digunakan oleh investor dalam menilai kelayakan investasi. (Kamaratih dan Masqudi, 2024)

Selain perspektif keuangan, perspektif pelanggan dalam kerangka *Balanced Scorecard* menekankan pada sejauh mana perusahaan mampu memenuhi harapan dan kepuasan pelanggannya. Dalam konteks PT. Jasnita Telekomindo Tbk, yang bergerak di industri

telekomunikasi, kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan, kestabilan jaringan, serta ketersediaan teknologi terkini. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi PT. Jasnita Telekomindo untuk terus meningkatkan mutu layanan dan berinovasi, agar tidak kehilangan pelanggan ke pesaing yang menawarkan layanan lebih unggul. Melalui pengukuran kinerja berdasarkan perspektif pelanggan, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian, PT. Jasnita Telekomindo tidak hanya dapat mempertahankan pelanggan yang ada, tetapi juga memperkuat posisinya di tengah persaingan pasar yang semakin ketat. Pada akhirnya, hal ini akan berkontribusi dalam menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan perusahaan. (Putri dan Daud, 2023)

Perspektif proses bisnis internal dalam *Balanced Scorecard* mengarahkan perusahaan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi proses internal yang mendukung pencapaian tujuan strategis. Perspektif ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap bagaimana setiap proses internal dapat menciptakan nilai tambah serta memastikan keselarasan dengan visi dan misi perusahaan. Proses ini juga membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan demi peningkatan kinerja. Bagi PT. Jasnita Telekomindo Tbk yang bergerak di bidang layanan telekomunikasi dan teknologi informasi, fokus pada proses bisnis internal sangat penting untuk menjamin layanan pelanggan berjalan sesuai standar kualitas. Efisiensi dan produktivitas proses internal akan berdampak langsung pada peningkatan layanan, kestabilan sistem, serta inovasi layanan digital berbasis *cloud*. PT. Jasnita Telekomindo Tbk harus mampu menjaga produktivitas dan kualitas prosesnya secara berkelanjutan agar dapat merespons dinamika pasar dengan cepat dan tepat. Dalam industri telekomunikasi, efektivitas proses internal dapat diwujudkan melalui kemampuan menangani gangguan jaringan, kecepatan dalam meluncurkan

layanan baru, serta efektivitas manajemen proyek, terutama pada layanan darurat 112 yang dijalankan Jasnita di berbagai daerah. Semua hal tersebut berperan penting dalam memperkuat keunggulan kompetitif perusahaan. Proses bisnis internal yang baik tidak hanya menekan biaya operasional, tetapi juga mempercepat respons perusahaan terhadap kebutuhan pasar yang terus berkembang (Widayati, 2008)

Adapun perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *Balanced Scorecard* menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia, kemampuan organisasi, serta inovasi sebagai dasar keberlanjutan kinerja perusahaan. Perspektif ini berfokus pada elemen-elemen seperti peningkatan kompetensi karyawan, penerapan teknologi mutakhir, dan penguatan sistem manajemen pengetahuan. Bagi PT. Jasnita Telekomindo Tbk, yang bergerak di industri telekomunikasi dan penyedia layanan berbasis teknologi digital, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif menjadi penting untuk mendorong karyawan terus berkembang dan mampu menghadapi perubahan. Melalui pelatihan berkelanjutan serta peningkatan keterampilan, perusahaan dapat mendorong keselarasan antara tujuan individu dengan tujuan organisasi, sehingga tercipta sinergi dalam pencapaian hasil yang optimal. Perspektif ini menjadi sangat relevan bagi PT. Jasnita Telekomindo mengingat pesatnya perkembangan teknologi dan kompetisi industri. Perusahaan perlu berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia dan budaya kerja inovatif untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Dengan membangun sistem pembelajaran organisasi dan mengadopsi teknologi terkini, PT. Jasnita Telekomindo dapat merespons tantangan pasar yang semakin kompleks dan dinamis secara lebih adaptif (Putri dan Daud, 2023)

Kinerja keuangan merupakan gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatan dan kemampuan perusahaan dalam mengelola

sumber daya yang dimilikinya. Dalam industri telekomunikasi yang semakin kompetitif, pengukuran kinerja keuangan menjadi sangat krusial karena dapat memberikan informasi penting tentang efektivitas strategi dan kebijakan yang diterapkan perusahaan dalam menghadapi dinamika pasar. Perusahaan telekomunikasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia perlu mempertahankan kinerja keuangan yang sehat tidak hanya untuk menjaga kepercayaan investor tetapi juga untuk memastikan keberlanjutan operasional dalam jangka panjang (Hutabarat dan Puspita, 2020)

Kinerja keuangan yang menurun juga dapat dikaitkan dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin beralih pada layanan digital dengan harga yang lebih kompetitif. Hal ini menuntut perusahaan untuk tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berinvestasi dalam inovasi dan diversifikasi produk agar tetap relevan di pasar (Hutabarat dan Puspita, 2020) Dengan demikian, untuk meningkatkan kinerja keuangan di masa depan, perusahaan telekomunikasi perlu mengembangkan strategi komprehensif yang mencakup efisiensi biaya, optimalisasi investasi, peningkatan kualitas layanan, serta pengembangan kapabilitas sumber daya manusia. Langkah-langkah ini, bila dilakukan secara konsisten, diharapkan mampu mengembalikan tren pertumbuhan pendapatan perusahaan telekomunikasi pada periode berikutnya.

Industri telekomunikasi di Indonesia terus mengalami dinamika yang signifikan, terutama dalam hal kinerja keuangan selama periode 2021 hingga 2023. Berdasarkan data, rata-rata pendapatan perusahaan-perusahaan telekomunikasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia menunjukkan tren penurunan yang cukup tajam dalam tiga tahun terakhir. Kondisi ini juga dialami oleh PT. Jasnita Telekomindo Tbk, yang harus menghadapi tekanan terhadap pendapatan dan profitabilitas seiring meningkatnya persaingan dan perubahan preferensi pasar. Pada tahun

2021, rata-rata pendapatan perusahaan mencapai Rp 68.051.487879, namun angka ini menurun drastis menjadi Rp 82.166.049.856 pada tahun 2022. Penurunan semakin tajam pada tahun 2023, dengan rata-rata pendapatan hanya mencapai Rp 20.745.473.000.

Berikut adalah tabel pendapatan PT. Jasnita Telekomindo Tbk selama periode 2021 hingga 2023 :

**Tabel 1.1**  
**Data Laba PT. Jasnita Telekomindo Tbk**  
**di Bursa Efek Indonesia 2021-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Rata-Rata Laba (Rp)</b>
2021	68.051.487879
2022	82.166.049.856
2023	20.745.473.000

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan data pada tabel 1.1 terlihat jelas bahwa kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo mengalami tekanan yang signifikan selama periode 2021 hingga 2023. Penurunan rata-rata pendapatan yang drastis, khususnya pada tahun 2023, mengindikasikan adanya tantangan besar yang harus dihadapi oleh perusahaan dalam menjaga stabilitas keuangan.

Fenomena ini mencerminkan adanya tantangan besar yang dihadapi oleh PT. Jasnita Telekomindo Tbk dalam menjaga stabilitas pendapatan. Beberapa faktor yang mungkin memengaruhi penurunan ini meliputi peningkatan persaingan di industri, perubahan kebutuhan konsumen, perkembangan teknologi yang membutuhkan investasi besar. Selain itu, penurunan ini juga mengindikasikan bahwa strategi manajemen yang berorientasi pada efisiensi internal, seperti penerapan *Balanced Scorecard*, sangat penting untuk diimplementasikan guna

meningkatkan kinerja keuangan. *Balanced Scorecard*, yang mengintegrasikan perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, dapat membantu perusahaan telekomunikasi dalam menghadapi perubahan pasar dan mempertahankan daya saing.

Di tengah tantangan penurunan pendapatan yang dihadapi oleh industri telekomunikasi, termasuk PT. Jasnita Telekomindo Tbk selama periode 2021 hingga 2023, pemahaman mendalam Implementasi *Balanced Scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja yang komprehensif, diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Hal ini disebabkan karena *Balanced Scorecard* membantu perusahaan dalam menyelaraskan berbagai aspek operasional dengan tujuan strategis, termasuk peningkatan efisiensi biaya dan optimalisasi aset. Dengan demikian, implementasi *Balanced Scorecard* yang efektif pada PT. Jasnita Telekomindo Tbk diharapkan mampu meningkatkan margin keuntungan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap perbaikan kinerja keuangan.

Adanya pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi kinerja tidak hanya dari sisi keuangan, tetapi juga dari perspektif non-keuangan seperti kepuasan pelanggan, produktivitas proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan karyawan dalam jangka panjang. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat menyelaraskan tujuan strategis yang lebih efisien, sehingga mampu meningkatkan profitabilitas yang telah direncanakan sebelumnya. Berdasarkan uraian diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kinerja Keuangan menggunakan *Balanced Scorecard* pada PT. Jasnita Telekomindo Tbk yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2021 – 2023”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo Tbk berdasarkan perspektif finansial dalam *balanced scorecard* periode 2021-2023
2. Untuk menganalisis kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo Tbk berdasarkan perspektif pelanggan dalam *balanced scorecard* periode 2021-2023
3. Untuk menganalisis kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo Tbk berdasarkan perspektif bisnis internal dalam *balanced scorecard* periode 2021-2023
4. Untuk menganalisis kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo Tbk berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *balanced scorecard* periode 2021-2023

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo Tbk berdasarkan perspektif finansial dalam *balanced scorecard* periode 2021-2023.
2. Untuk menganalisis kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo Tbk berdasarkan perspektif pelanggan dalam *balanced scorecard* periode 2021-2023.
3. Untuk menganalisis kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo Tbk berdasarkan perspektif bisnis internal dalam *balanced scorecard* periode 2021-2023.

4. Untuk menganalisis kinerja keuangan PT. Jasnita Telekomindo Tbk berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *balanced scorecard* periode 2021-2023.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana implementasi tata kelola perusahaan yang baik dan tingkat likuiditas berpengaruh terhadap risiko terjadinya kesulitan keuangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber acuan yang bermanfaat bagi para peneliti di masa mendatang yang mendalami topik serupa.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada PT. Jasnita Telekomindo Tbk yang terdaftar di bursa efek Indonesia mengenai kinerja keuangan perusahaan.