

ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia yang dahulunya hanya dimonopoli oleh satu badan usaha milik pemerintah saja yaitu PT. Telkom dimulai pada tahun 1989. Hal ini dipicu dengan dikeluarkannya UU No. 3/1989 dan dilengkapi oleh PP No. 8/1993 dan Kepmen No. 39/1993, telah membawa dunia telekomunikasi Indonesia ke era yang lebih menggairahkan. Sebab dengan adanya peraturan-peraturan tersebut telah memungkinkan pihak lain, baik swasta nasional maupun asing, untuk turut meramaikan pasar telekomunikasi Indonesia.

Angin era perdagangan bebas di sektor telekomunikasi di Indonesia pun mulai berembus. Persaingan pun berlangsung sengit, baik di sisi teknologi maupun layanan. Berbagai jenis telekomunikasi, seperti teknologi digital, sistem telekomunikasi satelit, teknologi komunikasi data, hingga sistem telepon bergerak, pun mulai berkiprah di pasar telekomunikasi Indonesia. Bagi negara seluas Indonesia, masalah berkomunikasi menjadi hal yang sangat strategis, sehingga sistem telepon bergerak atau yang dikenal dengan sistem telepon selular berkembang dengan pesat di kalangan masyarakat Indonesia, hal ini dapat dilihat dengan adanya persaingan yang ketat pada telepon selular sistem GSM.

Salah satu peranan akuntansi manajemen meliputi penilaian kinerja (*Performance Measures*) yang merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem pengendalian manajemen. Demikian pula dengan badan usaha operator telepon selular yang merupakan salah satu bentuk badan usaha jasa sangatlah membutuhkan *performance measures* guna meningkatkan pelayanan kepada para pelanggannya. *Performance Measures* secara garis besar, berdasarkan informasi yang dihasilkan, dapat terbagi menjadi dua yaitu : *Financial* dan *Nonfinancial Performance Measures*. *Financial Performance Measures* menjabarkan indikasi-indikasi kinerja dalam satuan uang serta merupakan hasil akhir dari kegiatan dan keputusan manajemen, sedangkan informasi *Nonfinancial* lebih menunjukkan kinerja sebagai proses.

Nonfinancial Performance Measures sangatlah penting kinerja yang diukur pada operasi seperti mutu, layanan, dan kepuasan konsumen tidak tampak pada *Financial Performance Measures*, selain itu *nonfinancial performance measures* dapat membantu manajer dalam memotivasi dan mengevaluasi *continuous improvement activities* terutama dalam persaingan yang semakin kompetitif. Kinerja *nonfinancial* yang baik tentu akan diikuti oleh kinerja *financial* yang baik pula dalam jangka panjang. Oleh karena itu

diperlukan ukuran *nonfinancial* untuk melengkapi kekurangan ukuran *financial*.

Berdasarkan konsep *Balance Scorecard*, kinerja suatu badan usaha dapat diukur melalui : *Financial perspective*, *Customer perspective*, *Internal business process perspective*, dan *Learning and growth perspective*. *Customer Perspective* merupakan pengukuran kinerja berdasarkan sudut pandang eksternal dari pelanggan. Jadi sangatlah jelas bahwa *customer perspective* memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan kinerja dari suatu badan usaha. Kemudian untuk memahami dan mengukur kinerja badan usaha secara *nonfinancial* diperlukan pemahaman akan *Customer value propositions*. Penggunaan *customer value proposition* ini dapat difokuskan untuk mengukur pengaruh teknologi komunikasi GSM terhadap *nonfinancial performances* pada industri operator telepon selular ditinjau dari *customer perspective*.

Bahwa sebenarnya pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan *nonfinancial performances* suatu badan usah operator telepon selular, sehingga investasi yang dilakukan tidaklah sia-sia . Di sisi lain pihak manajemen badan usaha operator telepon selular juga harus terus melakukan *improvement* melalui teknologi informasinya agar dapat terus meningkatkan kinerja *nonfinancial*-nya sehingga diperoleh suatu *competitive advantage* bagi badan usaha operator telepon selular tersebut.