

## ABSTRAKSI

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), Tbk. sebagai perusahaan telekomunikasi di Indonesia dituntut untuk dapat mewujudkan organisasinya sesuai dengan visi, misi dan strategi agar mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat di masa yang akan datang. Untuk itu perusahaan harus senantiasa merumuskan dan mengevaluasi secara terus-menerus strategi usahanya untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Kandatel Telkom Jakarta Utara harus memiliki kinerja yang baik dan memiliki suatu model pengukuran performansi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang telah dilakukan selama ini terhadap pencapaian visi dan misi organisasinya .

Salah satu metoda pengukuran kinerja adalah *Balanced Scorecard* yang mampu menterjemahkan kerangka pengukuran performansi yang didasarkan visi, misi, dan strategi organisasi ke dalam empat perspektif yang berbeda, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Perbaikan sistem pengukuran performansi dimulai dengan memilah-milah indikator yang berpengaruh terhadap pengukuran Kandatel. Besarnya pengaruh indikator tersebut tergantung dari besarnya bobot masing – masing indikator. Indikator tiap perspektif beserta bobotnya adalah sebagai berikut :

1. Perspektif Keuangan : %angka tunggakan dalam satu tahun (0.2240), revenue TENI dan Speedy (1.0895), revenue TIC dan wireline (0.6426), C3MR (0.3355), revenue wireless (0.1562), efisiensi CAPEX (0.06), sales rate (0.1789), sales factor (0.1646), labor cost (0.0383), operating and maintenance cost (0.051), beban pemasaran (0.0616), beban administrasi dan umum (0.0362), ratio karyawan per pelanggan (0.4385).
2. Perspektif Pelanggan : Tingkat kepuasan pelanggan (0.0805), Tingkat pemenuhan SLG PSB (0.3433), Tingkat pemenuhan SLG GGN (0.3122), Tingkat pemenuhan SLG GGN Ulang (0.3361), CLI personel customer (0.1148), CSI personel customer (0.0848), CSI prime customer (0.0886), Angka keluhan pelanggan (0.2866), Total cost per customer (0.1301), Total profit per customer (0.0825), Net.Add LIS Wireline (0.0888), Net.Add LIS Wireless (0.0677), Net.Add LIS Speedy (0.0455), Market share TIC 007 (0.0736), **Tingkat ketersediaan jaringan akses** (0.4112).
3. Perspektif Proses Bisnis : % penjualan produk baru Flexi (0.1037), % penjualan produk baru Speedy (0.0812), MbCfPE Score (0.3675), Tingkat ketersediaan sarana dan prasarana pendukung (0.0698), Penambahan outlet Flexi (0.6213), Implementasi gerai Telkom (0.0441), MTTI Speedy (0.5291), MTTR Speedy (0.167), MTTI Multimedia (0.1233), MTTR Multimedia (0.1416), Tingkat pemenuhan jaringan akses (0.1299), Angka penyelesaian keluhan (0.1558).
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan : Tingkat kepuasan karyawan (0.2265), Tingkat pengembangan karir (0.6268), Jumlah training dalam satu tahun (0.1189), Jumlah inovasi (0.6578), Jumlah saran/ masukan (0.1533), % NKU / periode (0.6174), Revenue / employee (0.4607)), Tingkat dukungan SIM (0.1705).

Pengukuran kinerja menyeluruh dilakukan dengan terlebih dulu menghitung kinerja masing – masing perspektif. Hasil perhitungan kinerja tiap perspektif adalah sebagai berikut :

1. Perspektif Finansial memiliki nilai sebesar 0,8874.
2. Perspektif Pelanggan memiliki nilai sebesar 1,3037.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal memiliki nilai sebesar 0,1973.
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan memiliki nilai sebesar 0,4369.

Performansi Kandatel Telkom Jakarta Utara secara menyeluruh adalah sebesar 2,8253 dan termasuk dalam kategori kurang. Dengan kata lain target yang diharapkan, tidak tercapai sepenuhnya.