

## ABSTRAK

Seiring dengan bertambahnya jumlah dan kebutuhan fasilitas mahasiswa Telkom University dari tahun ke tahun, juga dengan banyaknya perusahaan sejenis yang bermunculan, hal ini mendorong perusahaan untuk terus-menerus meningkatkan performanya agar dapat bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Be Tel-U dituntut untuk senantiasa mengevaluasi kinerja karyawannya, meningkatkan performansi kerja dan memberikan layanan konsumen yang semakin baik agar dapat bertahan dari ketatnya persaingan usaha. Penelitian ini menjelaskan tentang manajemen pengukuran kinerja di PT Bhakti Unggul Teknovasi (Be Tel-U) menggunakan metode *Performance Prism*. Sistem pengukuran kinerja sebelumnya di Be Tel-U belum dapat mewakili kinerja organisasi oleh sebab itu pengukuran kinerja perlu dilakukan pada Be Tel-U dengan menggunakan metode *Performance Prism* agar dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap stakeholder yang diidentifikasi dalam bentuk indikator (*objective*). Pengukuran kinerja dalam penelitian ini akan dilakukan secara bertahap dengan menggunakan beberapa metode antara lain pembobotan dengan *Analytical Hierachy Process* (AHP) untuk mengetahui skala nilai prioritas setiap KPI dan Scoring System dengan metode *Objectives Matrix* (OMAX) untuk mengetahui nilai indeks total perusahaan pada tingkat korporasi. Hasil rancangan menunjukkan bahwa ada 5 stakeholder di Be Tel-U meliputi: Pimpinan, Karyawan, Supplier, Pelanggan, dan Masyarakat sekitar. Hasil perancangan pengukuran kinerja pada Be Tel-U dengan *Performance Prism* disepakati terdapat 62 KPI keseluruhan, 12 KPI pimpinan, 16 KPI karyawan, 11 KPI pelanggan, 11 KPI Suplier, dan 12 KPI masyarakat. Hasil pengukuran ini menjadi landasan bagi pihak manajemen untuk mengevaluasi dan menentukan rencana kerja perbaikan sehingga harapan dari semua stakeholder dapat terpenuhi.

Kata Kunci: Indikator, *Performance Prism*, KPI (*Key Performance Indicator*)

## ABSTRACT

*Along with the increasing number and needs of Telkom University student facilities from year to year, also with the number of similar companies that have emerged, this has encouraged companies to continuously improve their performance in order to compete with other business actors. Be Tel-U is required to constantly evaluate the performance of its employees, improve work performance and provide better customer service in order to survive the tight competition. This study explains about management performance research at PT Bhakti Unggul Teknovasi (Be Tel-U) using the performance prism method. Previous performance measurement systems in Be Tel-U have not been able to support organizational performance. Therefore, measurement needs to be done on Be Tel-U by using the performance prism method in order to reflect the needs and desires of each stakeholder identified in the form of indicator (objective). Performance measurement in this study will be carried out by using another weighting method with the Analytical Hierarchy Process (AHP) to determine the priority value scale of each KPI and scoring system with the Objectives Matrix (OMAX) method to find the company's total index value at the call point. The design results show there are 5 stakeholders: Leaders, Employees, Suppliers, Customers, and Community. Design results performance assesment on Be Tel-U with performance prism agreed to require 62 overall KPIs, 12 KPI leaders, 16 KPI employees, 11 KPI customers, 11 KPI customers, and 12 KPIs for the community. The results of this measurement are as needed and determine the work plan for improvement for the sake of expectations of all stakeholders.*

*Keywords: Indicator, Performance Prism, KPI (Key Performance Indicator)*