

## ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom), sebagai Badan Usaha Milik Negara memiliki peran ganda sebagai perusahaan bisnis yang harus dikelola secara profesional, dan sebagai agen pembangunan yang bertugas mengakselerasi pembangunan infrastruktur teknologi informasi, telekomunikasi, dan digital untuk meningkatkan ekonomi Indonesia, sesuai amanat pemerintah dalam Rencana Pitalebar Indonesia (RPI) 2014-2019.

Telkom melalui 7 Divisi Regional (Divre) berbasis teritori yang menyediakan layanan akses *fixed broadband* di seluruh Indonesia. Jumlah pelanggan Telkom sampai dengan awal 2018 mencapai 3 juta pelanggan Indihome, atau 57,69% dari *market share* (terbesar) namun masih rendah hanya 4,50% dibanding target akses penetrasi rumah tangga dalam RPI 2019.

Telkom dituntut meningkatkan produktivitas terutama penambahan jumlah pelanggan dan pendapatan, sedangkan ketersediaan dan alokasi sumberdaya berbeda setiap Divre serta tren jumlah karyawan yang berkurang signifikan karena adanya *massive retirement*. Berdasarkan produktivitasnya, terdapat korelasi yang berbeda antar Divre dalam hal jumlah dan produktivitas karyawan serta kontribusi pendapatan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membandingkan efisiensi 7 Divisi Regional di Telkom pada periode 2016 - 2018 menggunakan metode *Data Envelopment Analysis* DEA. Dari populasi 7 Divre disimpulkan bahwa Divre E dan Divre B memiliki nilai efisiensi tertinggi sedangkan Divre G terendah. Adapun variabel yang berkorelasi paling kuat kepada tingkat efisiensi adalah jumlah karyawan (*input*), jumlah pelanggan (*output*) dan pendapatan usaha (*output*). Perbandingan tingkat efisiensi dan variabel yang berkorelasi kuat tersebut dapat menjadi referensi untuk program peningkatan efisiensi di Telkom Divisi Regional.

**Kata kunci:** *Data Envelopment Analysis* DEA, Efisiensi, Telekomunikasi