

ABSTRAK

BUMN X, sebagai salah satu perusahaan di bawah Kementerian BUMN (KBUMN), harus menerapkan peraturan KBUMN mengenai penentuan *Key Performance Indicators* (KPI) berdasarkan Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU). Namun, timbul permasalahan pada pemilihan indikator kinerja karena belum merefleksikan sasaran strategis perusahaan, belum dilakukan dengan perhitungan sistematis, dan jumlahnya belum sesuai dengan ketentuan. Melalui penelitian ini, dilakukan pembobotan ulang untuk memilih ukuran kinerja berdasarkan 5 perspektif yang merefleksikan tujuan perusahaan dan sesuai dengan jumlah yang ditentukan melalui metode pembobotan AHP. Berdasarkan hasil penelitian, ukuran kinerja terpilih untuk perspektif keuangan dan pasar adalah posisi kas, siklus waktu kas-ke-kas, pendapatan, dan *financial operations efficiency (collection, billing, receivables)*. Ukuran kinerja terpilih untuk perspektif fokus pelanggan adalah pengaduan pelanggan, pengelolaan pengaduan, penyelesaian pengaduan yang efektif, dan klaim garansi; kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan; dan retensi, perolehan, dan kehilangan pelanggan dan akun pelanggan. Ukuran kinerja terpilih untuk perspektif efektifitas produk dan proses adalah kinerja dari produk; kinerja sistem kerja yang menunjukkan peningkatan penghematan biaya atau produktivitas yang lebih tinggi; meningkatnya kinerja fungsi administrasi dan fungsi pendukung lainnya; dan indikator kecepattanggapan internal, seperti siklus waktu, fleksibilitas produksi, waktu tunggu, waktu pemasangan, dan waktu ke pasar. Ukuran kinerja terpilih untuk perspektif fokus tenaga kerja adalah *turnover* dan efektifitas pelatihan, pelatihan-ulang, atau pelatihan lintas fungsi dalam memenuhi kebutuhan kapabilitas dan kapasitas tenaga kerja perusahaan. Ukuran kinerja terpilih untuk perspektif kepemimpinan, tata kelola, dan tanggung jawab kemasyarakatan adalah kontribusi perusahaan terhadap kesejahteraan sosial dan manfaat serta dukungan kepada komunitas utama, pencapaian-pencapaian yang layak untuk dicatat dalam bidang ini, dan penataan lingkungan, hukum, dan peraturan.

Kata kunci: *Analytical Hierachy Process* (AHP), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), *Key Performance Indicators* (KPI), Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU), Pemilihan Kriteria