

ABSTRAK

Transformasi organisasi dan berubahnya sasaran strategis akibat adanya *holding subholding* atas perusahaan induk serta upaya ekspansi bisnis baru bernama Beyond kWh mengakibatkan terjadinya restrukturisasi pada PT PLN NP. Adanya restrukturisasi ini mengakibatkan terciptanya perubahan profil, visi misi, sampai strategis perusahaan dan memberikan konsekuensi perubahan pada direktorat yang mana juga simplifikasinya berdampak pada perubahan di level divisi. Pada Divisi Niaga terdapat perubahan struktur, fungsi, tugas, dan proses bisnis yang membuat indikator kinerja yang dilakukan saat ini butuh penyesuaian. Selain perlunya mengkaji pada sasaran strategis yang paling tepat pasca perubahan kondisi restrukturisasi, juga belum adanya *strategy mapping*, dan ditemukan adanya ketidaktepatan dalam mengkategorikan indikator eksisting secara teoritis atas perspektif yang dituju menjadi latar belakang pelaksanaan penelitian ini.

Perancangan *key performance indicator* dilakukan melalui *cascading balanced scorecard* yang diawali dengan analisis tujuan unit, dilanjutkan dengan tahap mengidentifikasi kontribusi dan pengaruh divisi dalam konteks peta strategis perusahaan, identifikasi *customer*, aktivitas kunci dan *output*, serta harapan *customer* dari setiap aktivitas, penurunan sasaran strategis perusahaan, dan pengembangan sasaran strategis kedalam empat perspektif, sehingga didapatkan indikator yang akan dibandingkan pada proses perhitungan dengan menggunakan *analytical hierarchy process* untuk memperoleh bobot prioritas.

Diperoleh 17 sasaran strategis yang diukur kedalam 21 rancangan kamus KPI. Hasilnya untuk perspektif *financial* diperoleh 3 KPI dengan total bobot sebesar 26%, perspektif *customer* diperoleh 8 KPI dengan bobot 30%, perspektif *internal business process* diperoleh 5 KPI dengan bobot 35%, dan perspektif *learning and growth* sebanyak 5 KPI dengan total bobot 9%. Melalui perbaikan dengan perancangan ulang KPI diharapkan akan membantu evaluasi setelah perubahan yang terjadi dan mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan maksimal untuk mendukung pada pengembangan dan pencapaian target kinerja perusahaan.

Kata kunci — Restrukturisasi, *Balanced Scorecard*, *Key Performance Indicators*, *Analytical Hierarchy Process*