

## ABSTRAKSI

PT. Excelcomindo Pratama Bandung merupakan salah satu operator seluler GSM (Global System for Mobile Communication) yang hadir sejak November 1995. sesuai dengan visi Perusahaan yaitu sebagai perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terunggul di Indonesia, excelcomindo berusaha untuk membangun infrastruktur bermutu terbaik, manajemen yang berkualitas, dan juga sumber daya manusia yang terpilih untuk dapat menjaga performansi Excelcomindo. Excelcomindo Bandung merupakan salah satu dari lima (Cirebon, Tasik, Purwakarta, Kerawang dan Bandung) depo penjualan di Jawa Barat. Untuk menghadapi persaingan dan memasuki pasar yang kompetitif Excelcomindo harus dapat menjaga bahkan meningkatkan performansi kinerjanya. Sebagai langkah awal yang perlu diambil yaitu dengan melakukan pengukuran untuk mengetahui sejauh mana performansi Excelcomindo. Pengukuran Excelcomindo Bandung sangat perlu dilakukan karena Keberhasilan Excelcomindo regional Jawa Barat tidak lepas dari Performansi Excelcomindo Bandung.

Salah satu metoda pengukuran performansi adalah *Balanced Scorecard*. Metode ini mampu menerjemahkan kerangka pengukuran performansi yang berdasarkan pada visi, misi, dan strategi organisasi kedalam empat perspektif yang komprehensif, yaitu Perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Pengukuran performansi Excelcomindo dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut: Pengenalan, wawancara, Identifikasi tolak ukur, diskusi dan pembobotan tolak ukur. Selama proses dilakukan banyak terjadi perubahan untuk proses perbaikan sistem pengukuran perusahaan.

Perbaikan – perbaikan sistem pengukuran yang dimaksud adalah perbaikan dalam memilih tolak ukur yang berpengaruh terhadap performansi Excelcomindo Bandung. Besarnya pengaruh tolak ukur tergantung besarnya bobot masing – masing tolak ukur. Tolak ukur dengan bobot paling besar merupakan *Key performance Indicator* dalam arti indikator ini merupakan indikator utama dalam perspektif tersebut. Berikut adalah *Key Performance Indicator* untuk tiap perspektif (disertai dengan Bobot, target dan realisasi).

Perspektif	Tolak Ukur	Bobot	Target	Realisasi
Keuangan	Tingkat Pertumbuhan Pendapatan	0,4233	2,46%	2,66%
Pelanggan	Tingkat Kepuasan Pelanggan	0,3528	85%	69,92%
Proses Bisnis Internal	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung	0,3904	70%	75,39%
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Tingkat Kepuasan Kerja	0,2455	70%	70,03%

Berikut adalah hasil perhitungan performansi masing – masing perspektif setelah dilakukan Pengukuran performansi terhadap indikator – indikator dalam perspektif tersebut :

1. Perspektif Keuangan memiliki nilai sebesar 1,7463 (Baik)
2. Perspektif Pelanggan memiliki nilai sebesar 0,6388 (Buruk)
3. Perspektif Proses Bisnis Internal memiliki nilai 1,8223 (Baik)
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan memiliki nilai 1,4198 (Cukup)

Performansi Excelcomindo Bandung secara menyeluruh adalah sebesar 1,3656. Nilai ini termasuk dalam kategori cukup. Berarti masih perlu diadakan pembenahan dalam setiap perspektif pengukurannya untuk mencapai kategori baik.