

## ABSTRAK

Kajian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan utama yaitu tidak terdapatnya KPI *7+2 digital product* dalam pengukuran kinerja dan performansi keberhasilan secara terintegrasi dan relevan dimana saat ini unit BPPLP menggunakan KPI hanya ada dua yaitu *revenue* dan *target sales*, akan tetapi tidak mencakup aspek lain seperti pengukuran pada performansi *process business fulfilment* dan *business process assurance* serta kompetensi karyawan dalam perubahan transformasi *agile and growth mindset*. Hal ini menyebabkan permasalahan utama yaitu ketidakefektifan pengukuran performansi berdampak negatif pada performansi belum mencapai target yang telah ditetapkan dan pengalaman *customer* perlu dikembangkan dengan baik dikarenakan nilai SLA dan SLG memakan waktu lama sehingga berpengaruh pada kepuasan pelanggan serta tidak mampu mengukur sejauh mana kompetensi karyawan dan *leader* dalam perubahan transformasi menuju *agile and growth mindset*. Dalam mengatasi permasalahan di atas, diperlukan perancangan sistem penilaian kinerja atau *performance measurement system* yang komprehensif dan terintegrasi dengan berbagai aspek meliputi aspek pada finansial, pelanggan, proses bisnis, dan sumber daya manusia. Untuk mengatasi permasalahan yaitu perancangan sistem penilaian kinerja “*7+2 Digital Product*” pada Unit BPPLP PT Telkom Indonesia Regional III dengan menggunakan metode *balanced scorecard*. Penggunaan metode BSC mampu untuk mengintegrasikan keempat aspek yang dibutuhkan dan penurunan berdasarkan strategi perusahaan. Berdasarkan penelitian tugas akhir, hasil perancangan sistem penilaian kinerja telah terintegrasi dengan keempat perspektif *balanced scorecard* dengan mempunyai 7 strategi, 9 tujuan strategi, dan 12 *key performance indicator* dengan *baseline* dan *target* disusun berdasarkan unit BPPLP serta periode waktu pengukuran sistem penilaian yaitu dilakukan setiap kuartal. Bobot tingkat kepentingan terbesar untuk masing – masing aspek yaitu perspektif mempunyai bobot terbesar pada *financial perspective* sebesar 56.60%, *strategy formulation* mempunyai bobot terbesar pada “Ekspansi pasar dan inovasi produk” sebesar 56.60%, *strategy objective* mempunyai bobot terbesar pada “Meningkatkan *revenue 7+2 digital product* dengan mencapai *target revenue* yang telah ditentukan” sebesar 29.88%, dan KPI memiliki bobot terbesar pada “Pertumbuhan *net profit margin 7+2 digital product*” sebesar 26.72%. Penelitian

ini memberikan manfaat dari segi teoritis dan praktis. Dari segi teoritis peneliti mampu menambah pengetahuan dalam *performance management system* khususnya dalam perancangan sistem penilaian kinerja. Jika ditinjau dari segi praktis (Unit BPPPLP) yaitu unit BPPLP dapat menjadikan pertimbangan sebagai rekomendasi berupa perancangan sistem penilaian kinerja “7+2 *digital product*” menggunakan *balanced scorecard* sehingga dapat menyelesaikan permasalahan utama yaitu tidak terdapat KPI 7+2 *digital product* secara terintegrasi dan relevan dari berbagai aspek sebagai pengukuran kinerja dan performansi keberhasilan.

**Kata Kunci :** *Analytical Hierarchy Process, Balanced Scorecard, Key Performance Indicator, Sistem Pengukuran Kinerja, dan 7+2 digital product.*