

## ABSTRAK

Karyawan PT. Telkom Divisi *Wholesale Service* selalu mengadakan review terhadap kinerja satu tahun berjalan dan menetapkan target revenue untuk tahun yang akan datang. Target *revenue* yang akan datang tersebut selanjutnya dituangkan dalam *Contract Management* di tingkat Divisi dan dilakukan *breakdown* ke masing-masing Bidang dalam Divisi *Wholesale Service*. Adapun proses pengukuran kinerja karyawan dijalankan dengan memperhitungkan seluruh kriteria. Di dalam sistem pengukuran kinerja karyawan yang dijalankan oleh PT Telkom divisi *Wholesale Service* ini, didapatkan kondisi harmonisasi kinerja unit dengan kinerja karyawan. Nilai akhir yang diterima oleh setiap karyawan merupakan perhitungan BSC dan dilakukan harmonisasi oleh atasan masing-masing unit yang diatur dalam *Contract Management*.

Agar dapat memperhitungkan seluruh kriteria yang terlibat secara merata, dan dapat tersusun pembobotan yang lebih konsisten, maka perlu diukur seberapa penting kriteria yang satu dengan kriteria yang lainnya. Dalam pengukuran ini menggunakan metode BSC dan metode TOPSIS. Dimana BSC mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan yang sudah diterapkan pada PT. Telkom Divisi *Wholesale Service*. Sedangkan TOPSIS memperhatikan baik jarak ke solusi ideal positif maupun jarak ke solusi ideal negatif dengan mengambil hubungan kedekatan menuju solusi ideal positif.

Dalam tugas akhir ini telah dikembangkan suatu sistem pada proses pengukuran kinerja karyawan PT. Telkom divisi *Wholesale Service*. Sistem ini dapat digunakan sebagai alat bantu untuk menghitung kinerja karyawan serta mengetahui karyawan yang memiliki kinerja terbaik. Sistem ini menerapkan metode BSC sebagai masukan sistem dan metode TOPSIS sebagai perangkingan dari setiap karyawan. Kedua metode ini diimplementasikan secara serial. Berdasarkan hasil perhitungan CSI sebesar 72,33% dari 30 pengguna puas dengan sistem yang dibuat.

Kata kunci : PT. Telkom Divisi *Wholesale Service*, Pengukuran kinerja karyawan, BSC, TOPSIS, CSI.