

## Analisis kinerja pemeliharaan tower telekomunikasi dengan metode balanced scorecard = Maintenance performance analysis of telecommunication tower with balanced scorecard method

Alpha Shally Arifin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249932&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Industri telekomunikasi di Indonesia terus berkembang pesat, hal ini diiringi dengan semakin tingginya tuntutan terhadap kualitas layanan telekomunikasi dari konsumen. Tower telekomunikasi adalah alat yang menjamin kualitas layanan telekomunikasi tersampaikan dengan baik kepada konsumen. Aspek yang paling berpengaruh terhadap berfungsinya tower telekomunikasi ini adalah aspek pemeliharaan. Untuk itu, perusahaan harus secara berkala mengukur kinerja pemeliharaannya agar tower telekomunikasi tetap berfungsi dengan baik.

Salah satu metode yang bisa digunakan adalah metode Balanced Scorecard dengan memperhatikan keempat perspektifnya, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis, dan pertumbuhan & pembelajaran. Pengambilan data diperoleh dari data historis maupun wawancara dan observasi di lapangan yang diperoleh sepanjang tahun 2007. Kemudian, penentuan prioritas sasaran strategis adalah menggunakan metode Analytic Hierarchy Process (AHP).

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini menyatakan kinerja pemeliharaan di perusahaan belum mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, dari metode Balanced Scorecard dihasilkan 17 key performance indicator (KPI) yang dapat digunakan untuk mengontrol dan mengukur kinerja pemeliharaan tower telekomunikasi di masa mendatang.

.....Telecommunication industry in Indonesia is growing rapidly, thus telecommunication service quality having been demanding higher from customer. Telecommunication tower is the infrastructure that ensures telecommunication service quality being delivered well to the customer. The most crucial aspect regarding this telecommunication tower is the maintenance. Hence, the company should measure maintenance performance regularly so that telecommunication tower could be operated well.

One of the leading methods that can be used is Balanced Scorecard method by focused on its four perspectives, which are financial, customer, internal business process, and learning & growth. Data gathering collected from historical data and interview & observation. Later on, to select the priorities for strategic objectives, we used Analytic Hierarchy Process (AHP).

Lastly, we can conclude that maintenance performance in this company still below the target of the company. Moreover, from Balanced Scorecard there are 17 key performance indicators (KPI) that can be used to control and measure maintenance performance of telecommunication tower in the future.