UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Implementasi Strategi Mobile Network Verification menggunakan Framework Balanced Scorecard**
Biyan Alya Safira, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# INTISARI

Transformasi digital telah mendorong meningkatnya kebutuhan akan metode autentikasi yang aman dan praktis, sehingga menjadi peluang strategis bagi perusahaan telekomunikasi untuk mengembangkan layanan berbasis *Network API*. PT Telekomunikasi Indonesia International (Telin), sebagai anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang mengembangkan bisnis di pasar internasional, menghadirkan layanan *Mobile Network Verification* (MNV) sebagai solusi autentikasi alternatif terhadap *One-Time Password* (OTP) berbasis SMS. Sebagai layanan yang relatif baru, Telin menghadapi tantangan dalam menyelaraskan strategi dengan operasional serta mengukur kinerja layanan MNV agar dapat mendukung pencapaian program strategis PACE. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi layanan MNV dengan menggunakan rerangka *Balanced Scorecard* (BSC) yang mencakup empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan utama dan analisis dokumen perusahaan. Metode *Balanced Scorecard* digunakan untuk memetakan sasaran strategis, indikator kinerja, target, dan inisiatif strategis layanan MNV. Hasil penelitian pada perspektif keuangan menunjukkan bahwa layanan MNV diposisikan sebagai *growth engine* dengan tren pertumbuhan yang positif, meskipun target keuangan yang spesifik belum ditetapkan karena layanan masih berada pada tahap awal pengembangan. Perspektif pelanggan menekankan nilai utama berupa proses verifikasi yang lebih lancar dan aman dibandingkan metode OTP, dengan fokus pengembangan pada sektor perbankan dan gim serta upaya menjaga retensi pelanggan melalui *product bundling* dan layanan yang responsif. Perspektif proses bisnis internal mengungkapkan pentingnya kemitraan strategis dengan IPification yang didukung konektivitas ke lebih dari 40 operator serta penyesuaian struktur organisasi yang lebih *agile*. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menekankan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, khususnya *Account Manager*, sebagai pendorong utama daya saing layanan. Penelitian ini juga merancang peta strategi untuk memvisualisasikan hubungan sebab-akibat antarsasaran strategis serta memberikan rekomendasi untuk memperkuat pengukuran kinerja, memperluas adopsi pasar, dan memaksimalkan nilai yang diberikan layanan MNV. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan praktis bagi Telin dalam menetapkan arah strategis layanan MNV ke depan serta memperkuat perannya dalam ekosistem layanan autentikasi digital global.

**Kata Kunci:** *Balanced Scorecard*, Implementasi Strategi, Peta Strategi, Sasaran Strategis, Indikator, Target, *Mobile Network Verification* (MNV), *Network API*, Telin

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Implementasi Strategi Mobile Network Verification menggunakan Framework Balanced Scorecard**
Biyan Alya Safira, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# ABSTRACT

*Digital transformation has driven a growing need for secure and convenient authentication methods, creating a strategic opportunity for telecommunication companies to develop Network API-based services. PT* Telekomunikasi *Indonesia International (Telin), a subsidiary of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk that develops the Telkom Group's business in international markets, offers the Mobile Network Verification (MNV) service as an authentication solution that serves as an alternative to SMS-based One-Time Password (OTP). As a relatively new service, Telin faces challenges in aligning its strategy with operations and in measuring the performance of the MNV service so that it can support the achievement of the strategic PACE program. This study aims to analyze the strategy implementation of the MNV service using the Balanced Scorecard (BSC) framework, which encompasses four perspectives: financial, customer, internal business process, and learning and growth. Research data were collected through in-depth interviews with key stakeholders and analysis of company documents. The Balanced Scorecard method was used to map the strategic objectives, performance indicators, targets, and strategic initiatives of the MNV service. The findings on the financial perspective show that the MNV service is positioned as a growth engine with a positive growth trend, although specific financial targets have not yet been set because the service is still in an early stage of development. The customer perspective emphasizes the core value of a more seamless and secure verification process compared with the OTP method, with development focused on the banking and gaming sectors and efforts to maintain customer retention through product bundling and responsive service. The internal business process perspective reveals the importance of the strategic partnership with IPification, supported by connectivity to more than 40 operators, as well as organizational restructuring toward greater agility. The learning and growth perspective emphasizes the development of human resource competencies, particularly Account Managers, as a key driver of the service's competitiveness. This study also designs a strategy map to visualize the cause-and-effect relationships among strategic objectives and provides recommendations to strengthen performance measurement, expand market adoption, and maximize the value delivered by the MNV service. The results of this study are expected to serve as a practical guide for Telin in setting the future strategic direction of the MNV service and in strengthening its role within the global digital authentication services ecosystem.*

***Keywords:*** *Balanced Scorecard, Strategy Implementation, Strategy Map, Strategic Objectives, Indicators, Targets, Mobile Network Verification (MNV), Network API, Telin*