



Key Performance Indicator(KPI)

NEKA ERLYANI

PENGELOLAAN KINERJA

Bertujuan untuk :



Pengembangan SDM



Pertimbangan kompensasi



Program peningkatan produktivitas



Mengetahui posisi perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain



Mengetahui tingkat pencapaian / keterlambatan perusahaan



Menjamin sasaran dan tujuan perusahaan

MENGAPA KINERJA / HASIL TIDAK TERCAPAI SESUAI TARGET / RENCANA ?

1

- Tidak tahu goals organisasi

2

- Tahu goals, tetapi tidak mengerti apa yang harus dilakukan

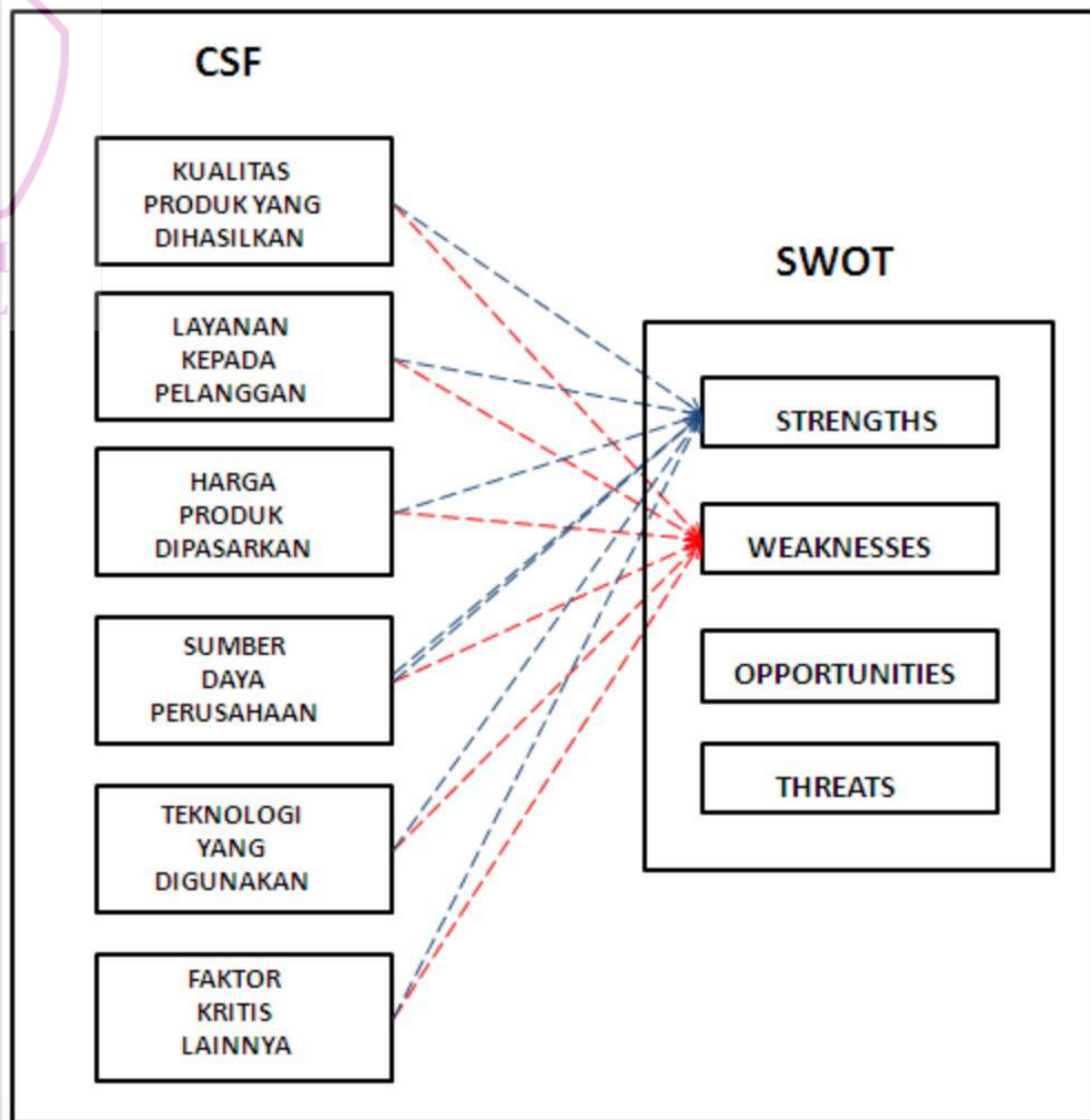
3

- Tidak tahu cara meningkatkan pencapaian goals / tidak konsisten

4

- Tidak diajak / terlibat dalam pencapaian goals





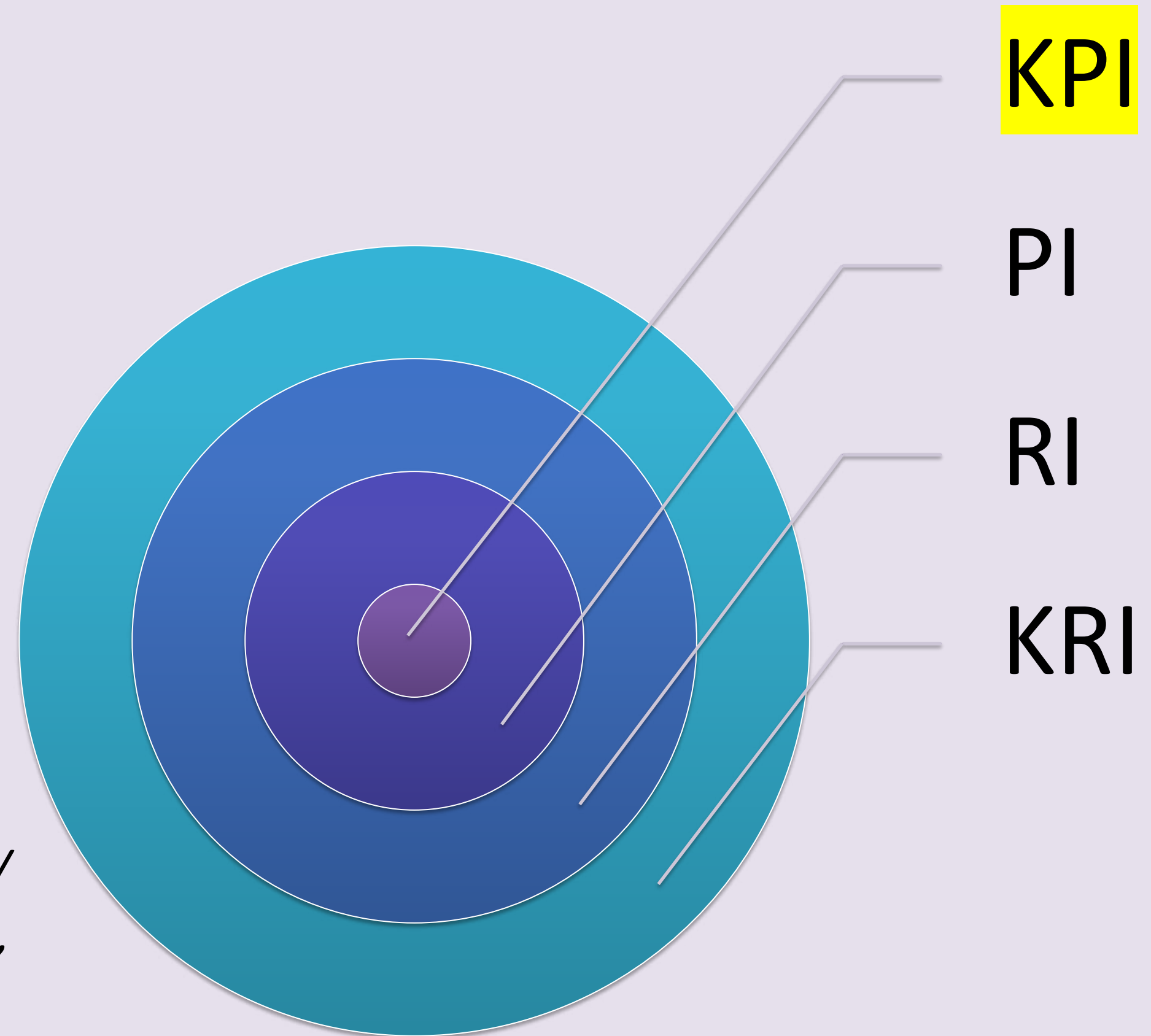
CRITICAL SUCCESS FACTOR (CSF)

- hal-hal yang harus berjalan dengan baik untuk memastikan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan.
- mencakup isu-isu yang penting bagi aktivitas operasi organisasi saat ini dan kesuksesan masa depannya.
- CSF – Unik – bisa di pilih minimal 5 aspek terpenting dalam organisasi, spesifik
- Lihat Visi – Misi - Strategi

4 TIPE UKURAN KEBERHASILAN

1. KRI = KEY RESULT INDICATOR
2. RI = RESULT INDICATOR
3. PI = PERFORMANCE INDICATOR
4. **KPI** (mengupas ukuran keberhasilan sampai ke inti, nonfinansial, controllable)

Jadi bagian / bidang yang memungkinkan untuk Dilakukan KPI adalah yang controllable / performance seperti tingkat kecelakaan kerja, performa utk target penjualan.



Stakeholder

melihat peran tiap individu dalam memajukan perusahaan.

SDM

mempermudah pencairan *reward* atau jenjang karir

KPI

(benefit)

Perusahaan

membantu perusahaan menjalankan strategi bisnis dengan lebih tepat.

Manajemen

memonitor apakah aktivitas-aktivitas kerja yang dilakukan sudah sesuai dengan target bisnis.



Key Performance Indicator

Diukur secara periodic (per jam; hari; minggu)

Mengindikasikan kegiatan apa yang harus dilakukan staff

Berdampak pada satu atau lebih CSF

Sebelum di tetapkan sebagai KPI, semua ukuran harus di check apakah mendorong perilaku / tidak untuk peningkatan outcome

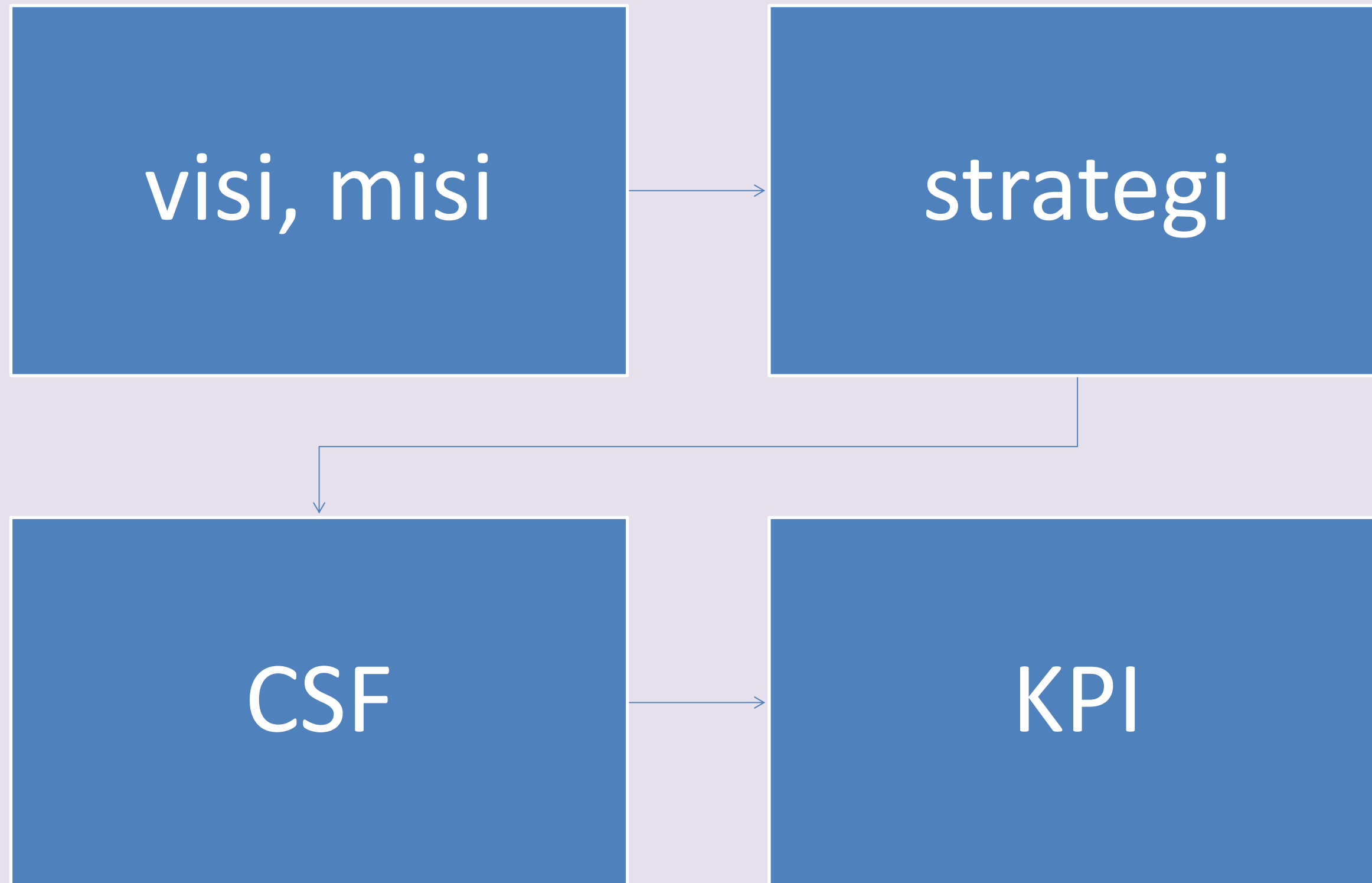
Menggambarkan efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuan

Mengatur KPI perusahaan tidak bisa dilakukan sembarangan

Manajemen butuh waktu dan diskusi panjang untuk pembuatnya



PENETAPAN KPI



S

SPECIFIC
IS YOUR KPI SPECIFIC?



M

MEASUREABLE
CAN YOU EASILY MEASURE THE PROGRESS TOWARDS
THE GOAL?



A

ATTAINABLE
IS YOUR KPI ATTAINABLE?



R

REALISTIC
IS YOUR MEASURE PRACTICAL AND PRAGMATIC?



T

TIMELY
WHAT IS THE TIME FRAME FOR ACHIEVING THIS GOAL?

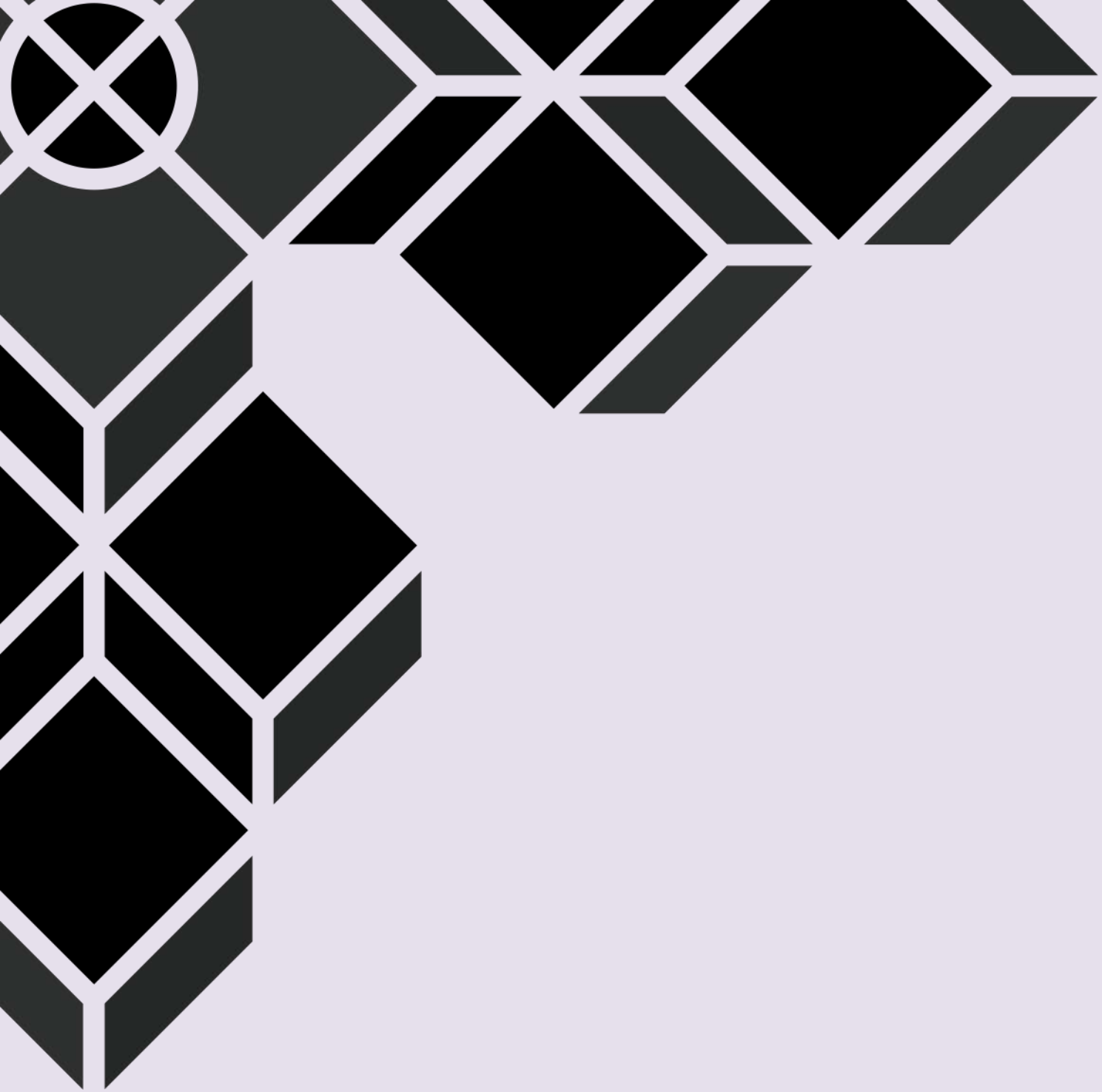


contoh KPI Customer Service

No	KPI	Bobot KPI (%)	Satuan	Target	Pencapaian Semester 1	Ket
1	Tingkat Kepuasan Pelanggan	20	Angka	90	95	Max
2	Kecepatan Dalam Merespons	10	Menit	5	4	Min
3	Tingkat Retensi Pelanggan	20	Angka	85	80	Max
4	Net Promoter Score	10	Angka	60	60	Max
5	First Contact Resolution	20	%	50	45	Max
6	Jumlah Komplain	20	Angka	30	25	Min



diskusi



Good luck!

