

KEY PERFORMANCE INDIKATOR (KPI)

Definisi

Key Performance Indicator (KPI) atau indikator kinerja utama adalah sebuah perangkat atau alat pengukuran berupa metrik finansial atau non-finansial yang berfungsi sebagai navigasi bagi perusahaan untuk mengukur dan menentukan kemajuan sasaran atau strategi yang telah ditetapkan. KPI merupakan cerminan dari target perusahaan dan progress pencapaian tujuan. KPI digunakan sebagai intelijen bisnis untuk menilai keadaan terkini suatu bisnis dan menentukan suatu tindakan terhadap keadaan tersebut.

Key Performance Indicator banyak digunakan untuk membantu perusahaan mengetahui tingkat perkembangan dan merumuskan langkah-langkah pelaksanaan kegiatan di masa depan. Sebagai ukuran penting yang terukur, maka KPI bisa dipakai dalam membuat arah tujuan perusahaan dan bisa digunakan untuk patokan duga menemukan target dalam kerangka waktu.

Key Performance Indicator merupakan suatu pernyataan tentang suatu posisi atau jabatan yang terukur. Berasal dari visi perusahaan dan cara pencapaian visi melalui misi, kemudian dijabarkan oleh setiap departemen. Dari misi kemudian dapat menghadirkan sistem kerja yang kemudian dilanjutkan dengan sasaran (outcome) dari tugas, dengan memiliki nilai ambang batas (*threshold*) untuk membedakan antara nilai target dengan nilai aktual.

Berikut definisi dan pengertian *Key Performance Indikator* dari beberapa sumber buku:

- Menurut Bernard (2016), *key performance indicator* adalah alat navigasi penting yang digunakan oleh para manajer untuk memahami apakah perusahaan mereka sedang mengarah pada kesuksesan atau sedang menjauhi jalur menuju kesuksesan.
- Menurut Parmenter (2007), *key performance indicator* adalah metrik finansial ataupun non-finansial yang digunakan untuk membantu suatu organisasi menentukan dan mengukur kemajuan terhadap sasaran organisasi.
- Menurut Warren (2011), *key performance indicator* adalah sebuah pengukuran yang menilai bagaimana sebuah organisasi mengeksekusi visi strategisnya. Visi strategis yang dimaksud merujuk kepada bagaimana strategi organisasi secara interaktif terintegrasi dalam strategi organisasi secara menyeluruh.
- Menurut Banerjee dan Buoti (2012), *key performance indicator* adalah ukuran berskala dan kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dalam tujuan mencapai target organisasi.
- Menurut Iveta (2012), *key performance indicator* adalah ukuran yang bersifat kuantitatif dan bertahap bagi perusahaan serta memiliki berbagai perspektif dan berbasis data konkret, dan menjadi titik awal penentuan tujuan dan penyusunan strategi organisasi.

Persyaratan dan Karakteristik Key Performance Indikator

Menurut Moehariono (2012), dalam menyusun *key performance indicator* terdapat beberapa persyaratan indikator kinerja yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut:

1. **Specific**, yaitu target pencapaian *key performance indicator* harus dirumuskan dengan jelas dan spesifik, sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh seluruh anggota organisasi.

2. **Measurable**, yaitu setiap *key performance indicator* (baik ukuran kuantitatif maupun kualitatif) telah ditentukan informasi tentang jenis data-data yang akan digali, sumber data, dan cara mendapatkan data tersebut.
3. **Attibutable**, yaitu setiap *key performance indicator* yang dibuat harus bermanfaat dalam pengambilan keputusan.
4. **Relevant**, yaitu indikator kinerja tersebut harus sesuai dengan ruang lingkup program dan dapat menggambarkan hubungan sebab dan akibat diantara indikator lainnya.
5. **Timely**, yaitu indikator kinerja yang sudah ditetapkan harus dikumpulkan datanya dan dilaporkan tepat pada waktunya.

Menurut Parmenter (2007), terdapat beberapa landasan yang menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan *key performance indicator* dalam perusahaan, yaitu:

1. Kerjasama erat antara manajemen puncak dengan seluruh karyawan, dan serikat pekerja jika ada, serta pelanggan dan pemasok utama. Kerjasama erat ini harus dimulai dari *commitment from the top* untuk melaksanakan pengukuran kinerja secara terintegrasi.
2. Pemberian wewenang yang cukup kepada pelaksana yang berhadapan dengan pelanggan. Dengan pendelegasian wewenang yang cukup kepada pelaksana yang berhadapan dengan pelanggan diharapkan dapat terjadi komunikasi yang baik antara organisasi dengan pelanggannya, sehingga dapat memberi masukan bagi manajemen untuk perbaikan strategi dimana diperlukan.
3. Metode pengukuran dan pelaporan yang terintegrasi. Pengukuran dan pelaporan secara terintegrasi dalam hal tepat waktu, mudah dimengerti dan tepat guna sangat penting untuk memberi masukan bagi pengambilan keputusan apabila diperlukan perubahan strategi guna mencapai tujuan.
4. Pengukuran kinerja harus berkesinambungan dengan strategi yang diterapkan. Pengukuran kinerja harus dibuat secara serasi selaras dan berkesinambungan terhadap strategi yang dijalankan agar dapat memberi masukan yang tepat kepada manajemen.

Sedangkan menurut Parmenter (2007), dalam pelaksanaan atau implementasi *key performance indicator* dalam perusahaan terdapat beberapa karakteristik yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Tidak ditulis secara finansial saja yaitu tidak ditulis dalam denominasi uang namun juga dapat ditulis dengan denominasi volume misal jumlah kunjungan ke nasabah, jumlah telepon yang masuk yang dapat berpengaruh kepada pencapaian target perusahaan.
2. Harus diukur secara berkala dan teratur misalnya dihitung secara harian atau secara terus-menerus 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.
3. Yang diterapkan harus mendapat komitmen penuh dari manajemen puncak dan diterapkan kepada semua lapisan organisasi mulai dari atas ke bawah.
4. Diperlukan pemahaman yang baik oleh karyawan atas pengukuran dan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan.
5. Menghubungkan tanggung jawab individu dengan tim.
6. Yang dipilih sebagai pengukuran haruslah yang memberikan dampak besar kepada suksesnya pencapaian target perusahaan.
7. Harus membawa dampak positif kepada organisasi secara keseluruhan.

Key Performance Indikator untuk Penilaian Karyawan

Menurut Bernard (2016), indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja karyawan menggunakan *key performance indicator* adalah sebagai berikut:

a. Nilai dukungan karyawan

Memiliki karyawan yang yakin pada bisnis sebuah perusahaan sangatlah penting karena akan tercermin dalam interaksi mereka terhadap para pelanggan dan cara menjalankan operasional perusahaan. Lebih dari itu, para karyawan yang mendukung bisnis perusahaan bukan hanya mereferensikan perusahaan kepada teman dan anggota keluarga, sebagai pelanggan potensial.

b. Tingkat keterlibatan karyawan

Tingkat keterlibatan karyawan adalah salah satu indikator paling penting yang menunjukkan kemungkinan suksesnya sebuah perusahaan dalam hal finansial dan mewujudkan visi misinya. Dan juga sebagai sebuah cara untuk mengukur kepuasan juga sebagai mekanisme menilai kontribusi karyawan terhadap kinerja, produktifitas dan pada akhirnya hasil finansial berkelanjutan. Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

c. Faktor ketidakhadiran Bradford

Ketidakhadiran secara tradisional didefinisikan sebagai tidak tersedianya seorang karyawan untuk bekerja dengan berbagai alasan ada yang berdasarkan hukum (libur umum, libur yang disetujui). Sementara ketidakhadiran berdasar hukum dan dengan izin perlu diatur dan membutuhkan biaya, ketidakhadiran tanpa izinlah yang umumnya menimbulkan masalah. Inilah mengapa kebanyakan perusahaan berjuang untuk menghindari ketidakhadiran tanpa izin dan berusaha menjaganya agar tetap minim.

d. Nilai tambah sumber daya manusia

Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan tak lain adalah karyawan, baik dari tingkatan manajer sampai *office boy*. Pada banyak perusahaan, karyawan bukan hanya aset yang paling penting dan menjadi pelaku kunci atas kesuksesan dimasa depan, melainkan sering kali menjadi sumber pengeluaran terbesar. Oleh karena itulah, penting untuk memahami sejauh mana karyawan menambah nilai kinerja sebuah perusahaan.

e. Nilai umpan balik 360 derajat

Umpan balik 360 derajat memberi seseorang sebuah penilaian yang luas atas kinerja mereka berdasarkan pandangan orang-orang yang bergantung pada kinerja mereka, seperti supervisor/atasan, anggota staff di bawahnya, rekan kerja, pelanggan, pemasok dan lain-lain.

Faktor Penghambat Key Performance Indikator

Menurut Simmons (2005), terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab kegagalan dalam penerapan key performance indikator, yaitu:

1. Target yang membingungkan.
2. Insentif yang saling berlawanan atau *conflicting*.
3. Tidak seimbangnya pertanggungjawaban dengan pengawasan.
4. Hubungan yang tidak serasi antara pengukuran dengan pengembangan nilai perusahaan.
5. Tidak memadainya kompetensi dan keahlian sumber daya manusia dibandingkan dengan kinerja yang dituntut dari perusahaan.

Daftar Pustaka

- Bernard, Marr. 2016. **25 Key Performance Indicators yang Harus Diketahui**. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Parmenter, David. 2007. **Key Performance Indicators**. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Moeheriono. 2012. **Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi**. Bogor: Ghalia Indoneisa.
- Warren, J. 2011. **Key Performance Indicators (KPI) - Definition and Action: Integrating KPIs into your Company's Strategy**. London: ATI.
- Banerjee, J. & Buoti, C. 2012. **General specifications of KPIs**. International Telecommunication Union.
- Iveta, G. 2012. **Human Resources Key Performance Indicators**. Journal of Competitiveness.
- Simmons, E.S. 2005. **Predictors of Organizational Commitment Among Staff in Assisted Living**. The Gerontologist.