

# Key Performance Indicator

Oleh: Agung Riksana

David Permenter (2010) dalam bukunya *Key Performance Indicators; Developing, implementing, and using winning KPIs* menyatakan terdapat empat jenis pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan yaitu:

1. Key Result Indicators (KRIs) yang menggambarkan capaian dalam suatu perspektif atau indikator kesuksesan kunci (Critical success factor)
2. Result Indicators (RIs) yang menyatakan apa yang telah kita capai
3. Performance Indicators (PIs) yang menyatakan apa yang harus dilakukan
4. KPIs yang menyatakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja secara drastic

Sehingga seringkali tertukar antara apa yang menjadi indikator KRI seperti:

1. Kepuasan Konsumen
2. Keuntungan bersih sebelum pajak
3. Profit customer
4. Kepuasan pegawai
5. Return on Capital Employed\

Karakteristik umum dari KRI adalah merupakan hasil dari berbagai upaya tindakan, memberikan gambaran jelas apakah kita berada pada tujuan yang benar tetapi KRI tidak menyatakan apa yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan hasil tersebut. KRI biasanya memiliki periode waktu yang lebih lama dibanding KPI

Apa itu KPI?

KPI merupakan satu set ukuran yang memfokuskan pada aspek kinerja organisasi yang paling critical bagi kesuksesan organisasi saat ini dan masa depan organisasi.

Terdapat tujuh karakteristik KPI yaitu:

1. Bukan Ukuran finansial
2. Diukur secara sering (dalam 24 jam, harian, atau mingguan)
3. Dilakukan oleh CEO dan tim senior manajemen (misalnya CEO memanggil staf yang relevan untuk bertanya apa yang terjadi.
4. Mengindikasikan secara jelas tindakan apa yang harus dilakukan oleh staf (staf mengerti akan pengukuran hasil dan tahu apa yang harus diperbaiki)
5. Diukur yang terikat tanggung jawab secara tim (missal CEO dapat memanggil team leader yang dapat mengambil tindakan yang diperlukan)
6. Memiliki dampak yang signifikan (mempengaruhi satu atau lebih Critical Success Factor atau satu atau lebih dari indikator Balance Scorecard)
7. Menyarankan langkah tindak lanjut yang semestinya

KPI mesti diukur secara 24 jam, harian, atau mingguan. Pengukuran bulanan, triwulanan, atau tahunan bukan merupakan KPI