

ABSTRAK

ANALISIS PENYALAHGUNAAN KPI DI ORGANISASI XYZ (Studi Kasus pada Kantor Cabang Organisasi XYZ)

Yulianti Martina
15/392593/PEK/21514

Penelitian ini menganalisis penyalahgunaan *key performance indikator* (KPI) di organisasi XYZ, studi kasus pada kantor cabang organisasi XYZ. KPI adalah salah satu tolok ukur untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan implementasi strategi dalam suatu organisasi. Organisasi XYZ sebagai salah satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Indonesia menggunakan KPI sebagai tolok ukur keberhasilan implementasi strategi. Hasil evaluasi KPI kantor cabang menunjukkan capaian kinerja pada beberapa indikator KPI kantor cabang cenderung melonjak menjelang akhir tahun. Setelah dilakukan analisis lebih lanjut, ada indikasi telah terjadi penyalahgunaan KPI di kantor cabang. Penyalahgunaan KPI adalah tindakan yang dilakukan karyawan untuk memperlakukan sistem, mencapai nilai KPI sesuai target tanpa melakukan apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh organisasi atau caranya tidak sesuai dengan yang diharapkan organisasi. Indikasi penyalahgunaan KPI di kantor cabang juga diperkuat dengan beberapa testimoni dari karyawan kantor cabang. Terjadinya penyalahgunaan KPI ini berbahaya bagi organisasi karena capaian KPI tidak menggambarkan kinerja yang sesungguhnya. Padahal, hasil KPI dijadikan informasi yang penting bagi manajemen untuk mengambil keputusan yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metoda kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dengan *subject matter experts* dari Kantor Pusat dan kantor cabang organisasi XYZ untuk mengidentifikasi lebih jauh tentang penyalahgunaan KPI di kantor cabang. Hasil penelitian menunjukkan ada 3 faktor yang memicu terjadinya penyalahgunaan KPI di kantor cabang organisasi XYZ, yaitu faktor manajemen, faktor sistem, dan faktor karyawan kantor cabang itu sendiri. Penyalahgunaan KPI di kantor cabang organisasi XYZ dapat diselesaikan dengan melihat 2 aspek, yaitu aspek teknis dan aspek budaya. Aspek teknis akan bekerja efektif hanya jika aspek budaya diperbaharui juga.

Kata kunci: *key performance indikator*, strategi, penyalahgunaan KPI

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF KPI MISUSE IN XYZ ORGANIZATION (Case Study in XYZ Organization's Branch)

Yulianti Martina
15/392593/PEK/21514

This study analyzes the misuse of key performance indicators (KPI) in the XYZ organization, a case study at the XYZ organization's branch office. KPI is one of the references to determine the successful implementation of strategies in an organization. The XYZ organization as one of the Social Security Organizing Bodies in Indonesia uses KPI as a measure of the success of strategy implementation. The results of the branch office KPI evaluation show that the performance achievements of several branch office KPI indicators tended to surge towards the end of the year. After further analysis, there are indications of misuse of KPIs at the branch office. Misuse of KPI is an action taken by an employee to fool the system, achieving KPI values according to the target without doing what the organization really needs or how it is not in accordance with the organization's expectations. Indications of misuse of KPIs at the branch office were also strengthened by several testimonies from branch office employees. The occurrence of KPI misuse is dangerous for the organization because the achievements of the KPI do not reflect actual performance. In fact, the results of KPI are used as important information for management to make better decisions. This research uses a qualitative method by conducting in-depth interviews with subject matter experts from the Head Office and branch offices of the XYZ organization to further identify KPI misuse at the branch office. The results showed that there were 3 factors that triggered the abuse of KPIs in the XYZ organization's branch office, namely management factors, system factors, and branch office employees. Misuse of KPIs in the branch offices of the XYZ organization can be solved by looking at 2 aspects, namely technical aspects and cultural aspects. The technical aspects will work effectively only if the cultural aspects are update.

Keywords: key performance indikator, strategy, KPI misuse