

Intisari

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penggunaan KPI pada BJ Home cabang Yogyakarta yang digunakan kurang dari setahun kepada pegawai yang berjumlah 300 orang. Keterterapan satu aspek KPI berbeda dengan aspek lain pada perusahaan, sehingga metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mean rank analysis*. Metode ini memungkinkan untuk memeringkatkan aspek-aspek yang ada dalam KPI dan melihat keterterapan KPI pada sistem pengukuran kinerja perusahaan.

Data yang diperlukan adalah profil perusahaan, data personel perusahaan, *form* KPI BJ Home cabang Yogyakarta, data hasil wawancara, dan data hasil pembagian kuisioner. Data-data ini didapatkan dengan melakukan wawancara kepada pemilik dan staff *Human Resource Department* (HRD), observasi langsung di perusahaan, dan membaca dokumen-dokumen terkait dari pihak manajemen.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan KPI pada BJ Home cabang Yogyakarta telah digunakan secara konsisten. Penggunaan KPI tersebut sudah baik dari sisi kualitas, namun tingkat keterterapan pada setiap aspek berbeda dari satu dengan yang lain. Aspek KPI yang terterap dengan sangat baik antara lain adalah *service excellent*, *team work*, wawasan tentang produk, koordinasi dan komunikasi, kedisiplinan, dan target penjualan. Sedangkan aspek KPI yang terterap dengan sedang antara lain kemampuan dalam administrasi, kepemimpinan, pencapaian *target point*, pemahaman terhadap instruksi kerja, pengetahuan tentang aba-aba lalu lintas, dan inovatif dan kreatif. Aspek KPI yang terterap dengan kurang baik antara lain penguasaan area/wilayah, kemampuan memberikan aba-aba, *stock in charge*, pemahaman sistem dan mesin EDC, perlakuan pemeliharaan kendaraan, dan pemahaman teknik otomotif.

Kata kunci: KPI, *key performance indicator*, indikator kinerja utama, IKU, alat ukur kinerja, kartu skor, kartu berimbang, dan pengukuran kinerja

Abstract

The aim of this research is to evaluate the implementation of KPI in BJ Home branch Yogyakarta which has been used less than a year to appraise its 300 employees. How well the implementation of each aspect of KPI is different to one another. Because of that, this research will use mean rank analysis method to rank all aspects of the KPI and to see how well they are implemented in company's appraisal system.

The data needed are the company profile, personnel data, KPI form, interview report and questionnaire. This data are collected by interviewing the owner and the staff of Human Resource Department (HRD); observing; and reading the documents provided by management.

The findings of this research is that all the aspects of KPI has been well implemented and used consistently. However, degree of implementation of each aspect is different. The very well implemented aspects are service excellent, team work, product knowledge, coordination and communication, disciplinary, and sales target. Meanwhile, the aspects which are implemented well enough are administration capability, leadership, target point achievement, understanding of work instruction, traffic sign knowledge, and innovative and creative. Lastly, the least implemented aspects are field knowledge, capability to give instruction, stock in charge, understanding EDC system and machine, vehicle maintenance, and understanding of automotive.

Keyword: KPI, key performance indicator, balanced scorecard, performance appraisal, and retail.