

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan dan analisis yang telah dibuat, maka dapat diambil kesimpulan yaitu nilai kinerja didapatkan berdasarkan *Key Performance Indicator* dari 4 kriteria yakni, Kepuasan dan Kontribusi *stakeholder*, Strategi, Proses, dan Kapabilitas. Setelah mengetahui KPI dari masing – masing kriteria dengan total 29 KPI dan dilakukan perhitungan pembobotan KPI dari masing – masing kriteria dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process*. Kemudian setelah mengetahui bobot dari masing – masing KPI, akan dilakukan perhitungan produktivitas dengan *Objective Matrix* dan dibantu dengan *Traffic Light System*. Berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan, PT Catur Kencana Manajemen mendapatkan nilai 8,038 dan sudah tergolong dalam kategori baik. Tidak hanya mendapatkan nilai total, perhitungan produktivitas dengan *Objective Matrix* dan dibantu dengan *Traffic Light System*, PT Catur Kencana Manajemen dapat mengetahui hasil kinerja yang baik dan mempertahankannya serta meningkatkan lebih lagi hasil kinerja yang tergolong pada zona kuning. Diharapkan pada penelitian di masa yang akan datang, PT Catur Kencana Manajemen akan mendapatkan hasil yang lebih memuaskan atau dengan kata lain KPI yang berada pada zona kuning, dapat naik ke zona hijau dengan skor 8 sampai 10. Tidak ditemukan kinerja yang tergolong merah atau buruk sehingga ini menunjukkan bahwa PT Catur Kencana Manajemen sudah berada di jalan yang baik dan benar dan diharapkan PT Catur Kencana Manajemen dapat selalu meningkatkan yang masih kurang dan mempertahankan yang sudah baik.

Untuk kriteria Kepuasan dan Kontribusi *Stakeholder*, rekomendasi yang peneliti dapat berikan untuk meningkatkan skor kepuasan karyawan yaitu pemberian apresiasi baik berupa bonus ataupun hadiah, maka karyawan akan semakin giat bekerja, dan lebih bersungguh – sungguh, sehingga akan memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas perusahaan. Untuk kriteria Strategi, ada beberapa KPI yang harus ditingkatkan, sehingga rekomendasi yang dapat diberikan adalah Investasi aplikasi bukanlah hal yang murah, maka dari itu, sebelum invest untuk membuat aplikasi, sudah memiliki *planning* dan sudah melakukan *survey* secara

menyeluruh untuk menciptakan aplikasi yang inovatif, dan sesuai dengan keperluan perusahaan dan juga konsumen. *Feedback* dari konsumen adalah hal yang penting bagi suatu perusahaan, dengan meminta *feedback* dari konsumen suatu perusahaan dapat mengetahui apa saja kekurangan dari produk atau servis yang dipasarkan. Selain mengetahui kekurangan suatu produk atau servis, dengan *feedback* dari konsumen suatu perusahaan dapat mengetahui ekspektasi dari konsumen bagi produk atau servis yang dipasarkan. perusahaan memiliki beragam cara untuk mempromosikan produk atau servis, seperti dengan media sosial (Instagram, Facebook ads,dll.). Pengguna sosial media seperti Instagram, Facebook, Twitter sangat banyak sehingga menjadikan media sosial salah satu platform promosi terbesar. Selain sosial media, *Search Engine Optimization* (SEO) sangat membantu untuk mempromosikan perusahaan dan produk perusahaan. Cara meningkatkan SEO adalah selalu memperbaharui konten pada website perusahaan, menggunakan *keywords* yang relevan dengan bisnis, memasang iklan. Kesuksesan suatu perusahaan akan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) sehingga kompetensi karyawan merupakan faktor yang harus dipantau dan ditingkatkan. Perusahaan dapat melakukan *training* dan *mentorship* untuk meningkatkan kemampuan karyawan. Untuk kriteria Proses, rekomendasi yang dapat diberikan yaitu Membuat karyawan lebih *familiar* dengan teknologi. Karyawan juga akan mendapat manfaat jika *familiar* dengan teknologi dan *up to date* dengan perkembangan teknologi, seperti memudahkan pencarian pekerjaan. Peningkatan fokus dan *development* di luar pulau jawa sehingga konsumen yang berada di luar pulau jawa akan lebih terakomodasi dan lebih mudah untuk mendapatkan produk sehingga meningkatkan *customer satisfaction* dan juga meningkatkan brand dari produk yang dipasarkan. Untuk kriteria Kapabilitas, rekomendasi yang dapat saya berikan yaitu lebih banyak melakukan kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan. Perusahaan dapat membantu menjaga kualitas lingkungan hidup disekitar perusahaan dengan mengatur limbah dan mengadakan kegiatan peningkatan kualitas lingkungan. Tidak hanya mencakup lingkungan, CSR juga mencakup masyarakat dengan meningkatkan kesejahteraan dan pemerintah sekitar dengan mendukung pemerintah guna kemajuan bangsa. Hubungan yang harmonis antara perusahaan, masyarakat, lingkungan dan pemerintah akan sangat bermanfaat bagi citra perusahaan.

## 5.2 Saran

Berikut merupakan saran yang peneliti dapat berikan untuk PT Catur Kencana Manajemen :

1. Pengukuran kinerja perusahaan sebaiknya dilakukan secara berkala agar perusahaan akan selalu *up to date* dengan keadaan terbaru di perusahaan. Dapat dilakukan dengan metode yang berbeda sehingga memiliki variabel berbeda yang diteliti sehingga mendapat opsi yang lebih beragam untuk peningkatan kinerja perusahaan.
2. Dapat menerapkan rekomendasi perbaikan yang telah diberikan, untuk membantu perusahaan memperbaiki kondisi berdasarkan kepentingan

## Daftar Pustaka

- [1] R. Kartika Wiyati STIKOM Bali Jln Raya Puputan no and R. Denpasar, "Penggunaan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada Stikom Bali," *J. Sist. dan Inform.*, 2015.
- [2] I. Rusydiawan and I. Krisnadi, "Meningkatkan Produktivitas Produksi dengan Optimalisasi Sistem Infrastruktur TI Menggunakan Metoda IT Balanced Scorecard," *J. Telekomun. dan Komput.*, 2017, doi: 10.22441/incomtech.v2i1.1105.
- [3] R. Haerani, "Mengukur Tingkat Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Di Perguruan Tinggi Menggunakan IT Balanced Scorecard," *JSil (Jurnal Sist. Informasi)*, 2017, doi: 10.30656/jsii.v4i0.373.
- [4] F. Muttaqin, F. P. Aditiawan, F. A. Akbar, and O. R. Iriansah, "PENGUKURAN KINERJA DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI PT. HANEDA SUKSES MANDIRI MENGGUNAKAN IT BALANCED SCORECARD," *SCAN - J. Teknol. Inf. dan Komun.*, 2019, doi: 10.33005/scan.v14i1.1449.
- [5] R. Fauzan and R. Latifah, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Mengontrol Manajemen Kualitas Menggunakan Cobit 4.1 (Studi Kasus : PT Nikkatsu Electric Works)," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, 2015, doi: 10.28932/jutisi.v1i3.402.
- [6] D. Riyana, "Pengukuran Kinerja Perusahaan PT Indofood dengan Menggunakan Balanced Scorecard," *J. Sekuritas (Saham, Ekon. Keuang. dan Investasi)*, 2017.
- [7] K. Maula and K. Ghozali, "Evaluasi Kinerja IT pada PT . XYZ menggunakan IT Balanced

- Scorecard," *J. Tek. POMITS*, 2012.
- [8] W. Grembergen and S. Haes, "Measuring and improving information technology governance through the balanced scorecard," *Inf. Syst. Control J.*, 2005.
- [9] A. Neely, C. Adams, and P. Crowe, "The performance prism in practice," *Meas. Bus. Excell.*, 2001, doi: 10.1108/13683040110385142.
- [10] C. A. Purnomo and Y. Hadi, "PENGUKURAN KINERJA UMKM MENGGUNAKAN PERFORMANCE PRISM," *SPEKTRUM Ind.*, 2017, doi: 10.12928/si.v15i2.7550.
- [11] Adianto, "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Performance Prism dan Scoring Objective Matrix (OMAX) pada PT. BPAS," *Anal. Pengukuran Kinerja Perusah. Dengan Metod. Perform. Prism Dan Scoring Object. Matrix Pada Pt. Bpas*, 2014.
- [12] "PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM (Studi Kasus pada Hotel X)," *Peranc. DAN IMPLEMENTASI Sist. PENGUKURAN KINERJA DENGAN Metod. Perform. Prism (Studi Kasus pada Hotel X)*, 2004, doi: 10.9744/jti.6.2.pp.148-155.
- [13] A. Neely, C. Adams, and M. Kennerley, *The performance prism: The scorecard for measuring and managing stakeholder relationships*. 2002.
- [14] R. Rislisa and F. Himam, "Pengaruh Partisipasi Penyusunan Key Performance Indicator (KPI) Terhadap Komitmen Pencapaian Sasaran Kerja Karyawan Di Pt. Xyz, Yogyakarta," *J. Psikol. Undip*, 2015, doi: 10.14710/jpu.14.2.98-110.
- [15] F. Agustina and N. A. Riana, "Analisis Produktivitas dengan Metode Objective Matrix (OMAX) di PT. X," *J. Tek. dan Manaj. Ind.*, 2011.
- [16] N. Cowie, "Observation," in *Qualitative Research in Applied Linguistics: A Practical Introduction*, 2009.
- [17] S. Janti, "Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014 Yogyakarta, 15 November 2014 ISSN: 1979-911X," 2014.
- [18] P. D. Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. 2016.
- [19] S. Janti, "Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen," *J. sains dan Teknol.*, 2014.
- [20] L. R. Harris and G. T. L. Brown, "Mixing interview and questionnaire methods: Practical problems in aligning data," *Pract. Assessment, Res. Eval.*, 2010.
- [21] R. Langford, "Qualitative research methods, by Monique Hennink, Inge Hutter and Ajay Bailey," *Crit. Public Health*, 2012, doi: 10.1080/09581596.2011.565689.
- [22] W. Budiaji, "Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)," *Ilmu Pertan. dan Perikan.*, 2013.
- [23] K. Moen and A. L. Middelthon, "Qualitative Research Methods," in *Research in Medical*

*and Biological Sciences: From Planning and Preparation to Grant Application and Publication, 2015.*



## Lampiran

### Kuesioner Pembobotan *KPI*

Intensitas	Defenisi
<b>1</b>	Kedua elemen sama pentingnya
<b>3</b>	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari pada yang lain
<b>5</b>	Elemen yang satu sangat penting ketimbang elemen yang lainnya
<b>7</b>	Satu elemen jelas lebih penting dari elemen yang lainnya
<b>9</b>	Satu elemen mutlak lebih penting ketimbang elemen lainnya
<b>2,4,6,8</b>	Nilai diantara dua penilaian yang berdekatan
<b>Kebalikan</b>	jika elemen I memiliki salah satu angka di atas dibandingkan elemen J, Maka J memiliki nilai kebalikannya ketika dibanding dengan I.

Contoh cara pengisian :

P1	9	8	7	1/6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P2
----	---	---	---	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Atau

P1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	1/9	P3
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----	----

**Kepuasan stakeholder & Kontribusi stakeholder**

KK1 : Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi CKMobile

KK2 : Jumlah rata-rata visitor yang melakukan kunjungan ke web company

KK3 : Market Share CK

KK4 : Market Share GK

KK5 : Kepuasan pelanggan dari program kanvasing

KK6 : Kepuasan pelanggan dari program Jagongan CK

KK7 : Skor Kepuasan Karyawan

KK1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK2
KK1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK3
KK1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK4
KK1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK5
KK1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK6
KK1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK7

KK2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK3
KK2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK4
KK2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK5
KK2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK6
KK2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK7

**Kepuasan stakeholder & Kontribusi stakeholder**

KK1 : Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi CKMobile

KK2 : Jumlah rata-rata visitor yang melakukan kunjungan ke web company

KK3 : Market Share CK

KK4 : Market Share GK

KK5 : Kepuasan pelanggan dari program kanvasing

KK6 : Kepuasan pelanggan dari program Jagongan CK

KK7 : Skor Kepuasan Karyawan

KK3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK4
KK3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK5
KK3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK6
KK3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK7

KK4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK5
KK4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK6
KK4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK7

KK5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK6
KK5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK7

KK6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KK7
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----



## Strategi

S1 : ROI dari sistem aplikasi yang digunakan

S2 : Pertumbuhan Penjualan STR dibanding triwulan sebelumnya

S3 : Pertumbuhan Clubber dibanding triwulan sebelumnya

S4 : Pertumbuhan RO dibanding triwulan sebelumnya

S5 : Pertumbuhan Kedai dibanding triwulan sebelumnya

S6 : Tertib Administrasi Setiap Departemen

S7 : Jumlah Coaching Manajer dalam setiap bulan

S1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S2
S1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S3
S1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S4
S1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S5
S1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S6
S1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S7

S2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S3
S2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S4
S2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S5
S2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S6
S2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S7

## Strategi

S1 : ROI dari sistem aplikasi yang digunakan

S2 : Pertumbuhan Penjualan STR dibanding triwulan sebelumnya

S3 : Pertumbuhan Clubber dibanding triwulan sebelumnya

S4 : Pertumbuhan RO dibanding triwulan sebelumnya

S5 : Pertumbuhan Kedai dibanding triwulan sebelumnya

S6 : Tertib Administrasi Setiap Departemen

S7 : Jumlah Coaching Manajer dalam setiap bulan

S3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S4
S3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S5
S3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S6
S3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S7

S4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S5
S4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S6
S4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S7

S5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S6
S5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S7

S6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	S7
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**Proses**

P1 : Pengembangan Publikasi Media IT

P2 : Jumlah rata-rata Clubber yang melakukan Log-in aplikasi

P3 : Rata-rata Tarik Tunai Bonus Clubber

P4 : Rata-rata Input Poin

P5 : Rata-rata jumlah distribusi per wilayah

P6 : Proses Seleksi dan Rekrutmen menyesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan

P7 : Pemeliharaan Inventaris

P8 : Coaching Upline ke Downline

P1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P2
P1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P3
P1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P4
P1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P5
P1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P6
P1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P7
P1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P8

P2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P3
P2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P4
P2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P5
P2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P6
P2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P7
P2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P8

**Proses**

P1 : Pengembangan Publikasi Media IT

P2 : Jumlah rata-rata Clubber yang melakukan Log-in aplikasi

P3 : Rata-rata Tarik Tunai Bonus Clubber

P4 : Rata-rata Input Poin

P5 : Rata-rata jumlah distribusi per wilayah

P6 : Proses Seleksi dan Rekrutmen menyesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan

P7 : Pemeliharaan Inventaris

P8 : Coaching Upline ke Downline

P3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P4
P3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P5
P3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P6
P3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P7
P3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P8

P4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P5
P4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P6
P4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P7
P4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P8

P5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P6
P5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P7
P5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P8

**Proses**

P1 : Pengembangan Publikasi Media IT

P2 : Jumlah rata-rata Clubber yang melakukan Log-in aplikasi

P3 : Rata-rata Tarik Tunai Bonus Clubber

P4 : Rata-rata Input Poin

P5 : Rata-rata jumlah distribusi per wilayah

P6 : Proses Seleksi dan Rekrutmen menyesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan

P7 : Pemeliharaan Inventaris

P8 : Coaching Upline ke Downline

P6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P7
P6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P8

P7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	P8
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## Kapabilitas

K1 : Maintenance Sistem Informasi

K2 : Uptime Sistem Jaringan Komputer

K3 : Rata-rata jam untuk menyelesaikan komplain secara tuntas di Hotline

K4 : Kesesuaian produk saat proses bongkar muat

K5 : Biaya CSR

K6 : Rata-rata skor kompetensi Karyawan Training

K7 : Rata-rata skor kompetensi Karyawan Tetap

K1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K2
K1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K3
K1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K4
K1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K5
K1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K6
K1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K7

K2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K3
K2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K4
K2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K5
K2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K6
K2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K7

## Kapabilitas

K1 : Maintenance Sistem Informasi

K2 : Uptime Sistem Jaringan Komputer

K3 : Rata-rata jam untuk menyelesaikan komplain secara tuntas di Hotline

K4 : Kesesuaian produk saat proses bongkar muat

K5 : Biaya CSR

K6 : Rata-rata skor kompetensi Karyawan Training

K7 : Rata-rata skor kompetensi Karyawan Tetap

K3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K4
K3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K5
K3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K6
K3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K7

K4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K5
K4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K6
K4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K7

K5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K6
K5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K7

K6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	K7
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## KUISIONER PENILAIAN KPI KRITERIA KEPUASAN DAN KONTRIBUSI *STAKEHOLDER*

Petunjuk pengisian :

- Semakin besar skor KPI nya = semakin baik nilainya
- Lingkari atau silang jawaban anda

1	<b>Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi CKMobile</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
2	<b>Jumlah rata-rata visitor yang melakukan kunjungan ke web company</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
3	<b>Market Share CK</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
4	<b>Market Share GK</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
5	<b>Kepuasan pelanggan dari program kanvasing</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
6	<b>Kepuasan pelanggan dari program Jagongan CK</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
7	<b>Skor Kepuasan Karyawan</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10



## KUISIONER PENILAIAN KPI KRITERIA STRATEGI

Petunjuk pengisian :

- Semakin besar skor KPInya = semakin baik nilainya
- Lingkari atau silang jawaban anda

1	<b>ROI dari sistem aplikasi yang digunakan</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
2	<b>Pertumbuhan Penjualan STR dibanding triwulan sebelumnya</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
3	<b>Pertumbuhan Clubber dibanding triwulan sebelumnya</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
4	<b>Pertumbuhan RO dibanding triwulan sebelumnya</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
5	<b>Pertumbuhan Kedai dibanding triwulan sebelumnya</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
6	<b>Tertib Administrasi Setiap Departemen</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
7	<b>Jumlah Coaching Manajer dalam setiap bulan</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

## KUISIONER PENILAIAN KPI KRITERIA PROSES

Petunjuk pengisian :

- Semakin besar skor KPInya = semakin baik nilainya
- Lingkari atau silang jawaban anda

<b>1</b>	<b>Pengembangan Publikasi Media IT</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
<b>2</b>	<b>Jumlah rata-rata Clubber yang melakukan Log-in aplikasi</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
<b>3</b>	<b>Rata-rata Tarik Tunai Bonus Clubber</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
<b>4</b>	<b>Rata-rata Input Poin</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
<b>5</b>	<b>Rata-rata jumlah distribusi per wilayah</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
<b>6</b>	<b>Proses Seleksi dan Rekrutmen menyesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10
<b>7</b>	<b>Pemeliharaan Inventaris</b>
	1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

8	<b>Coaching Upline ke Downline</b>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



## KUISIONER PENILAIAN KPI KRITERIA KAPABILITAS

Petunjuk pengisian :

- Semakin besar skor KPInya = semakin baik nilainya
- Lingkari atau silang jawaban anda

1	<b>Maintenance Sistem Informasi</b>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	<b>Uptime Sistem Jaringan Komputer</b>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	<b>Rata-rata jam untuk menyelesaikan komplain secara tuntas di Hotline</b>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	<b>Kesesuaian produk saat proses bongkar muat</b>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	<b>Biaya CSR</b>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	<b>Rata-rata skor kompetensi Karyawan Training</b>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	<b>Rata-rata skor kompetensi Karyawan Tetap</b>
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

