

KPI–Menyulut Performa Menuju Keunggulan

Rudy C. Tarumingkeng



*Rudy C Tarumingkeng: KPI (Key Performance Indicator) – Menyulut
Performa Menuju Keunggulan*

Oleh:

[Prof Ir Rudy C Tarumingkeng, PhD](#)

Guru Besar Manajemen, NUP: 9903252922

Rektor, Universitas Cenderawasih (1978-1988)

Rektor, Universitas Kristen Krida Wacana (1991-2000)

Ketua Dewan Guru Besar IPB-University (2005-2006)

Ketua Senat Akademik IBM-ASMI

© RUDYCT e-PRESS

rudyc75@gmail.com

Bogor, Indonesia

29 May 2025

KPI (Key Performance Indicator)

Berikut elaborasi naratif dan formal akademik mengenai **KPI (Key Performance Indicator)** berdasarkan sumber dari [GeeksforGeeks](#) serta pengayaan literatur manajemen kinerja:

I. Pendahuluan: Apa Itu KPI?

Key Performance Indicator (KPI) adalah alat ukur kuantitatif yang digunakan oleh organisasi, departemen, maupun individu untuk menilai efektivitas dalam mencapai tujuan strategis atau operasional. KPI bukan sekadar angka, tetapi cerminan dari apa yang benar-benar penting bagi kesuksesan jangka pendek dan jangka panjang suatu entitas.

Secara sederhana, KPI menjawab pertanyaan:

Apakah kita berada di jalur yang benar untuk mencapai apa yang telah kita tetapkan sebagai tujuan penting?

II. Karakteristik KPI yang Efektif (SMART)

Sebuah KPI yang baik harus memiliki ciri-ciri **SMART**, yaitu:

1. **Specific (Spesifik):** Fokus pada area tertentu.
→ Contoh: *Tingkat kepuasan pelanggan pada layanan purna jual.*
2. **Measurable (Terukur):** Dapat diukur secara kuantitatif.
→ Contoh: *Persentase pertumbuhan penjualan per kuartal.*
3. **Achievable (Dapat Dicapai):** Masuk akal dan realistis untuk dicapai.
→ Contoh: *Meningkatkan produktivitas sebesar 10% dalam 6 bulan.*

4. **Relevant (Relevan):** Berkaitan langsung dengan tujuan strategis.
→ Contoh: *Menurunkan tingkat churn pelanggan untuk mendukung loyalitas.*
 5. **Time-bound (Berjangka Waktu):** Ada batas waktu pencapaian.
→ Contoh: *Menyelesaikan proyek dalam 90 hari.*
-

III. Fungsi dan Kepentingan KPI

KPI memegang peran sentral dalam sistem manajemen kinerja organisasi karena:

-  **Monitoring Kinerja:** Memberikan gambaran apakah kinerja saat ini sesuai target.
 -  **Alignment Strategis:** Menjaga agar setiap unit atau individu bergerak sesuai dengan arah strategi perusahaan.
 -  **Evaluasi dan Pengambilan Keputusan:** Menjadi dasar evaluasi untuk pengambilan keputusan berbasis data (evidence-based).
 -  **Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement):** Mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan.
-

IV. Jenis-Jenis KPI

1. KPI Strategis

Bersifat makro dan mengacu pada pencapaian jangka panjang organisasi.

Contoh:

- ROI (Return on Investment)
- Tingkat kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index)
- Peningkatan pangsa pasar (Market Share Growth)

2. KPI Taktis

Mengukur kinerja pada tingkat departemen atau unit kerja.

Contoh:

- Waktu rata-rata penyelesaian keluhan pelanggan
- Tingkat produktivitas karyawan dalam satu divisi
- Biaya operasional per unit produksi

3. KPI Operasional

Menangkap aktivitas harian atau mingguan dan bersifat lebih teknis.

Contoh:

- Jumlah transaksi yang diproses per hari
- Waktu henti mesin (downtime)
- Kecepatan tanggap layanan teknis

V. Contoh Kasus Aplikasi KPI (Narasi Praktis)

Studi Kasus: Perusahaan E-Commerce Indonesia (PT BelanjaOnlineMaju)

Konteks:

PT BelanjaOnlineMaju ingin mengukur efektivitas kampanye pemasaran digital selama 3 bulan terakhir.

Tujuan Strategis:

Meningkatkan penjualan produk lokal sebesar 20%.

KPI yang digunakan:

1. **Jumlah klik iklan (CTR):** Untuk menilai daya tarik iklan.
2. **Conversion rate:** Persentase pengunjung yang melakukan pembelian.

3. **Customer Acquisition Cost (CAC):** Total biaya untuk memperoleh 1 pelanggan.
4. **Repeat Purchase Rate:** Ukuran loyalitas dan kualitas pengalaman pelanggan.

Hasil dari KPI ini kemudian dianalisis untuk menentukan apakah pendekatan kampanye efektif dan di mana perlu dilakukan perbaikan.

VI. Tantangan dalam Implementasi KPI

1. **Terlalu banyak indikator** → Membingungkan dan tidak fokus.
 2. **Data tidak akurat atau tidak tersedia real-time.**
 3. **KPI tidak selaras dengan strategi jangka panjang.**
 4. **Kurangnya pemahaman dan keterlibatan karyawan.**
 5. **KPI bersifat statis dan tidak berkembang mengikuti perubahan dinamika pasar.**
-

VII. Strategi Sukses dalam Penerapan KPI

- Melibatkan seluruh pemangku kepentingan dalam penentuan KPI.
 - Mengintegrasikan KPI dengan sistem manajemen kinerja dan pelaporan rutin.
 - Melakukan review berkala dan revisi bila diperlukan.
 - Menyediakan pelatihan dan edukasi tentang KPI kepada karyawan.
 - Menghubungkan KPI dengan sistem reward dan evaluasi karyawan.
-

VIII. KPI vs. OKR: Perbedaan Konseptual

Aspek	KPI (Key Performance Indicator)	OKR (Objectives and Key Results)
Tujuan	Mengukur performa spesifik	Menetapkan arah dan hasil kunci
Fokus	Tracking performa	Stretch goal dan inovasi
Cakupan	Biasanya individual/departemen	Biasanya lintas tim dan strategis
Metode	Kuantitatif, berorientasi hasil	Kombinasi tujuan kualitatif dan hasil
Sifat	Stabil dan berkelanjutan	Fleksibel dan berubah tiap kuartal

IX. Kesimpulan

KPI bukan hanya alat ukur, tetapi juga **kompas strategis** yang menentukan arah dan keberhasilan organisasi. Penggunaan KPI yang tepat akan menciptakan budaya kerja berbasis hasil, meningkatkan akuntabilitas, dan memacu perbaikan berkelanjutan. Namun, KPI harus selalu disesuaikan dengan konteks bisnis, lingkungan, dan perubahan strategi agar tetap relevan dan berdampak.

Glosarium

- **KPI:** Indikator Kinerja Kunci
 - **CAC:** Biaya Akuisisi Pelanggan
 - **CTR:** Click-Through Rate (Tingkat klik iklan)
 - **Alignment Strategis:** Keselarasan strategi di semua level organisasi
-

Daftar Pustaka

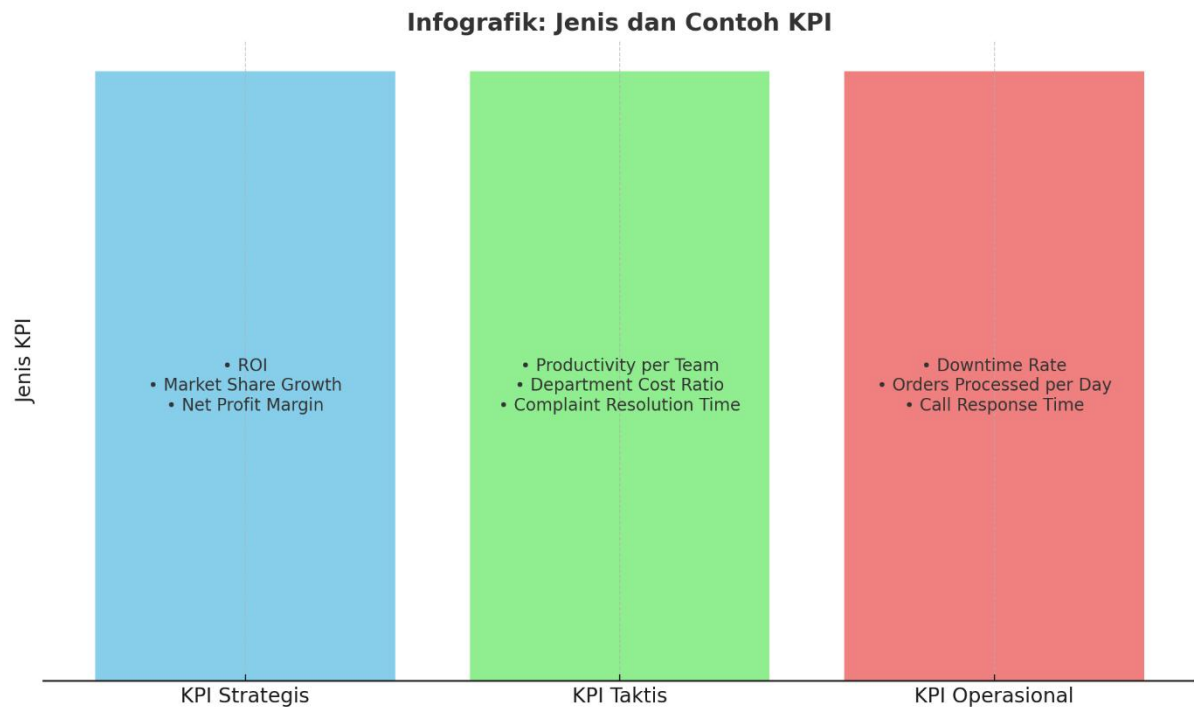
1. GeeksForGeeks. (2024). *KPI – Full Form, Importance, and Types*. <https://www.geeksforgeeks.org/kpi-full-form-importance-and-types/>
 2. Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs*. Wiley.
 3. Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
 4. Marr, B. (2012). *Key Performance Indicators: The 75+ Measures Every Manager Needs to Know*. Pearson Education.
-

Apakah Bapak Rudy ingin dilanjutkan dengan:

-  **Infografik: “Jenis dan Contoh KPI”**
-  **Modul ajar untuk mahasiswa/dosen?**
-  **Ilustrasi visual untuk artikel berjudul: “KPI – Menyulut Performa Menuju Keunggulan” oleh Rudy C. Tarumingkeng?**

*Rudy C Tarumingkeng: KPI (Key Performance Indicator) – Menyulut
Performa Menuju Keunggulan*

Berikut adalah infografik “Jenis dan Contoh KPI” yang menggambarkan tiga kategori utama KPI—Strategis, Taktis, dan Operasional—beserta contoh-contohnya secara visual.



Berikut adalah  **Modul Ajar Lengkap tentang KPI (Key Performance Indicators)** untuk mahasiswa dan dosen dalam bidang Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis Digital.

MODUL AJAR: MEMAHAMI KPI (KEY PERFORMANCE INDICATORS)

Mata Kuliah: Manajemen Kinerja / Sistem Informasi Manajemen

Target Peserta: Mahasiswa S1/S2 Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital

Durasi: 2–3 sesi kuliah (@90 menit)

Penulis Modul: Rudy C. Tarumingkeng

I. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti modul ini, mahasiswa diharapkan dapat:

1. Menjelaskan definisi, tujuan, dan manfaat KPI.
 2. Mengklasifikasikan KPI menjadi strategis, taktis, dan operasional.
 3. Merancang KPI yang relevan dan SMART untuk berbagai konteks bisnis.
 4. Mengevaluasi keberhasilan implementasi KPI melalui studi kasus.
-

II. PENGANTAR TEORETIS

A. Definisi KPI

Key Performance Indicator (KPI) adalah alat ukur kuantitatif yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan organisasi tercapai.

B. Peran KPI dalam Manajemen

- Sebagai instrumen kontrol manajerial

- Alat ukur efektivitas strategi
- Panduan pengambilan keputusan berbasis data

C. Ciri KPI yang Efektif (SMART)

- Specific
 - Measurable
 - Achievable
 - Relevant
 - Time-bound
-

III. KLASIFIKASI KPI

Jenis KPI	Fokus Utama	Contoh
Strategis	Sasaran jangka panjang & arah perusahaan	ROI, tingkat retensi pelanggan, pertumbuhan pasar
Taktis	Proses antar departemen/unit	Produktivitas divisi, biaya operasional, kepuasan pelanggan internal
Operasional	Aktivitas harian dan teknis	Jumlah panggilan yang dijawab, downtime mesin, waktu pemrosesan order

IV. PERANCANGAN KPI

Langkah-Langkah:

1. Tetapkan Tujuan Bisnis yang Jelas
2. Identifikasi Area Kunci Kinerja
3. Rumuskan Indikator Kuantitatif
4. Tetapkan Target Waktu dan Skala Ukur
5. Rancang Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi

Contoh Template KPI

Tujuan Strategis	KPI	Target	Frekuensi Evaluasi
Meningkatkan kepuasan	Nilai Survei CSAT	85%	Bulanan
Meningkatkan efisiensi	Biaya per unit produksi	< Rp5000	Triwulan
Meningkatkan loyalitas	Retensi pelanggan (12 bulan)	75%	Tahunan

V. STUDI KASUS DISKUSI KELAS

Kasus 1: Startup EduTech – "EduGrow"

EduGrow ingin mengukur keberhasilan ekspansi ke pasar Asia Tenggara. Buatlah KPI strategis, taktis, dan operasional untuk mendukung pertumbuhan ini.

Tugas Diskusi:

- Identifikasi 3 KPI utama yang mencerminkan ekspansi.
- Evaluasi apakah KPI tersebut SMART.
- Buatlah rencana implementasi pemantauan.

Kasus 2: Rumah Sakit Digital – "TeleCare.ID"

Dalam konteks layanan kesehatan jarak jauh, bagaimana KPI bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan? Fokuskan pada:

- Kecepatan tanggap tim medis
 - Kepuasan pasien
 - Efektivitas komunikasi tim
-

VI. TUGAS INDIVIDU

Judul: Mendesain Dashboard KPI Digital untuk UMKM/Startup Pilihan Anda

- Pilih satu jenis bisnis (misal: kafe lokal, toko daring, jasa konsultasi)
- Tentukan 5 KPI utama yang merepresentasikan kesuksesan bisnis tersebut
- Rancang tampilan dashboard dan sistem pelaporan KPI

Output: Laporan + sketsa visual dashboard (bisa dalam PowerPoint, Canva, atau Excel)

VII. EVALUASI DAN REFLEKSI

Komponen Penilaian	Bobot
Partisipasi Diskusi	20%
Studi Kasus	30%
Tugas Individu/Dashboard	30%
Kuis Penutup Modul	20%

VIII. REFERENSI UTAMA

1. Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs*. Wiley.
2. Kaplan, R.S., & Norton, D.P. (1996). *The Balanced Scorecard*. Harvard Business School Press.
3. Marr, B. (2012). *Key Performance Indicators*. Pearson.
4. GeeksForGeeks (2024). *KPI – Full Form, Importance, and Types*.
<https://www.geeksforgeeks.org/kpi-full-form-importance-and-types/>

IX. LAMPIRAN

-  Template Dashboard KPI (Excel/Google Sheets)
 -  Rubrik Penilaian Tugas
 -  Panduan Presentasi Lisan
 -  Panduan Penulisan Laporan Tugas
-

Tentu, berikut adalah **tambahan penjelasan naratif dan akademik** tentang KPI (Key Performance Indicator), yang memperluas cakupan diskusi sebelumnya dengan memasukkan aspek **konseptual, praktis, dan strategis**, serta **refleksi manajerial** yang lebih mendalam:

X. Evolusi Konsep KPI dalam Manajemen Modern

Awalnya, KPI banyak digunakan dalam bidang manufaktur dan akuntansi untuk mengukur efisiensi produksi atau kontrol biaya. Namun seiring waktu dan perkembangan **manajemen berbasis strategi** (strategic management), KPI berevolusi menjadi instrumen utama dalam sistem:

- **Balanced Scorecard** (Kaplan & Norton, 1992)
- **Performance Prism** (Neely et al., 2001)
- **Data-Driven Decision-Making (DDDM)**
- **Enterprise Performance Management (EPM)**

Kini KPI tidak lagi terbatas pada ukuran finansial, tetapi mencakup aspek **non-finansial**, seperti:

- **Kepuasan pelanggan**
 - **Keterlibatan karyawan**
 - **Keberlanjutan lingkungan (ESG metrics)**
 - **Inovasi dan waktu ke pasar**
-

XI. Relasi KPI dengan Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

KPI yang efektif bukanlah angka yang berdiri sendiri, melainkan *diturunkan langsung dari visi dan strategi perusahaan*. Dalam praktik terbaik:

- **Visi** → menggambarkan arah jangka panjang (misalnya: "Menjadi perusahaan teknologi terdepan di Asia Tenggara")

- **Misi** → tindakan utama (misalnya: "Memberikan layanan digital inklusif dan terjangkau")
- **Nilai-nilai perusahaan** → memengaruhi standar KPI (misalnya: transparansi, kecepatan layanan)

Contoh Integrasi:

Jika nilai perusahaan adalah "*customer-centricity*", maka KPI seperti **Net Promoter Score (NPS)** atau **First Response Time (FRT)** menjadi sangat relevan.

XII. KPI dan Teknologi: Automasi, Visualisasi, dan AI

Dalam era digital, penggunaan KPI telah terdorong oleh **teknologi data dan sistem informasi**. Beberapa pengaruh besar adalah:

1. **Dashboard Real-time:** Visualisasi seperti Power BI, Tableau, atau Google Data Studio memudahkan pemantauan performa harian.
 2. **AI dan Machine Learning:** Dapat memprediksi KPI ke depan, misalnya churn rate pelanggan, melalui analisis perilaku.
 3. **IoT (Internet of Things):** Di sektor manufaktur, sensor bisa mengirim data KPI secara langsung (seperti temperatur mesin, downtime, dll).
 4. **Big Data Analytics:** Menggunakan data dalam jumlah besar untuk memperhalus prediksi KPI dan segmentasi pelanggan.
-

XIII. KPI dan Kinerja SDM: Individual vs Tim

Penerapan KPI dalam konteks manajemen SDM menimbulkan beberapa pertimbangan:

Dimensi	KPI Individu	KPI Tim
Fokus Utama	Kinerja dan kontribusi personal	Kolaborasi dan sinergi kelompok

Dimensi	KPI Individu	KPI Tim
Risiko	Terjebak dalam "silo thinking"	Beban tanggung jawab tersebar
Solusi	Integrasi dengan OKR	Kombinasi KPI + SLA Tim

📌 Penting: KPI harus *mendorong kolaborasi*, bukan kompetisi yang merusak etos kerja.

XIV. KPI dan Keseimbangan Kualitas-Hasil

Sebagian besar organisasi cenderung terjebak pada **KPI berbasis output** (misalnya: jumlah produk dijual). Namun, KPI juga harus mengukur **kualitas proses**.

Perbandingan:

Output KPI	Process Quality KPI
Jumlah unit terjual	Kepatuhan terhadap SOP layanan
Banyaknya artikel ditulis	Validitas dan orisinalitas konten
Jumlah pasien dilayani	Tingkat kepuasan atau efektivitas terapi

Solusinya adalah mengadopsi **Balanced KPI Score**, yaitu:

- 50% dari outcome
 - 50% dari proses dan perilaku (misalnya: keterlibatan, integritas, inovasi)
-

XV. Isu Etika dan Manipulasi KPI

KPI yang tidak dirancang dengan benar bisa mendorong perilaku menyimpang, seperti:

- **Short-termism:** Mengejar target jangka pendek dan mengorbankan keberlanjutan.
- **Data Manipulation:** Mengubah angka agar terlihat baik di dashboard.
- **KPI Rigidity:** Terlalu kaku sehingga tidak mampu merespons perubahan lingkungan.

➡ Oleh karena itu, diperlukan **governance KPI** yang baik:

- Audit independen atas sistem pelaporan
- Review periodik dan adaptasi terhadap perubahan kontekstual
- Penyusunan KPI secara partisipatif, bukan top-down

XVI. Integrasi KPI dengan ESG (Environmental, Social, Governance)

Di era sustainability, organisasi mulai memasukkan **KPI ESG**:

Area ESG	KPI Contoh
-----------------	-------------------

Environmental	Pengurangan emisi CO ₂ , daur ulang limbah
---------------	---

Social	Tingkat diversitas karyawan, gender pay gap
--------	---

Governance	Kepatuhan terhadap regulasi, indeks etika
------------	---

Hal ini menunjukkan bahwa KPI tidak hanya berkaitan dengan profitabilitas, tapi juga **tanggung jawab sosial perusahaan**.

XVII. KPI dalam Sektor Publik dan Layanan Sosial

Berbeda dari sektor bisnis, KPI di sektor publik harus mengukur:

- **Outcome sosial** → misalnya pengurangan angka kemiskinan, peningkatan literasi
- **Efisiensi penggunaan anggaran** → biaya per anak didik, atau biaya per pasien

- **Kepuasan masyarakat** → menggunakan survei publik dan feedback digital

Sektor publik tidak mengejar profit, tetapi **dampak sosial** yang terukur.

Penutup Reflektif

KPI adalah instrumen manajemen yang **sangat kuat**, namun juga **berisiko tinggi** bila digunakan secara tidak bijak. Ia dapat menjadi **kompas strategis**, atau sebaliknya, berubah menjadi **jerat angka** yang membutakan. Maka KPI harus disusun dengan prinsip:

- **Transparansi**
 - **Akuntabilitas**
 - **Humanitas**
 - **Adaptabilitas**
-

Berikut adalah  **Glosarium Lengkap tentang KPI (Key Performance Indicators)** dalam **format bilingual (Bahasa Indonesia – English)** untuk keperluan kuliah, pelatihan profesional, dan pembelajaran lintas disiplin:

GLOSARIUM KPI – Bilingual (ID–EN)

Istilah	Definisi Bahasa Indonesia	English Definition
KPI (Key Performance Indicator)	Indikator kinerja utama; metrik kuantitatif untuk mengukur pencapaian tujuan organisasi.	A quantitative metric used to evaluate the success in achieving key business objectives.
SMART	Prinsip dalam penyusunan KPI: Spesifik, Terukur, Dapat Dicapai, Relevan, dan Berjangka waktu.	A principle for KPI design: Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-bound.
Balanced Scorecard	Kerangka kerja manajemen yang menggunakan KPI dari empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran.	A strategy framework using KPIs across four perspectives: financial, customer, internal process, and learning.
Lagging Indicator	Indikator yang mengukur hasil akhir, setelah proses selesai.	A metric that reflects outcomes after a process is completed.
Leading Indicator	Indikator yang memprediksi hasil kinerja sebelum hasil aktual terjadi.	A predictive metric indicating future outcomes.

Istilah	Definisi Bahasa Indonesia	English Definition
CSF (Critical Success Factor)	Area kunci yang harus dikuasai untuk mencapai tujuan organisasi.	Key areas that must be performed well for an organization to succeed.
OKR (Objectives and Key Results)	Kerangka kerja penetapan tujuan dan hasil terukur yang dinamis dan adaptif.	A goal-setting framework combining qualitative objectives and measurable key results.
Performance Dashboard	Tampilan visual interaktif untuk memantau KPI secara real-time.	A visual interface to monitor KPIs in real-time.
Benchmarking	Proses membandingkan kinerja dengan standar industri atau pesaing terbaik.	Comparing performance against industry standards or best-in-class competitors.
Churn Rate	Persentase pelanggan yang berhenti menggunakan produk atau layanan.	The rate at which customers stop doing business with a company.
Retention Rate	Persentase pelanggan atau karyawan yang tetap dalam periode tertentu.	The percentage of customers or employees retained over a period.
NPS (Net Promoter Score)	Indeks untuk mengukur loyalitas pelanggan berdasarkan kecenderungan mereka merekomendasikan.	A customer loyalty metric based on likelihood to recommend.
CAC (Customer Acquisition Cost)	Biaya rata-rata untuk memperoleh pelanggan baru.	The average cost to acquire a new customer.

Istilah	Definisi Bahasa Indonesia	English Definition
SLA (Service Level Agreement)	Perjanjian tentang standar layanan minimum yang harus dipenuhi.	Agreement defining minimum performance standards for services.
Efficiency Ratio	Rasio efisiensi penggunaan sumber daya terhadap output yang dihasilkan.	A metric showing how efficiently resources are used to produce output.
ESG Metrics	Indikator untuk menilai kinerja perusahaan dalam aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola.	Metrics assessing performance in Environmental, Social, and Governance areas.
Downtime	Waktu saat sistem atau proses tidak aktif atau gagal beroperasi.	Time when a system or process is non-operational.
Continuous Improvement (Kaizen)	Upaya perbaikan berkelanjutan melalui pengukuran dan evaluasi performa.	Ongoing effort to improve products or processes using performance data.
KPI Alignment	Proses menyelaraskan KPI di semua level organisasi dengan strategi utama.	Aligning KPIs across organizational levels with strategic goals.
Performance Review	Evaluasi periodik terhadap capaian KPI karyawan atau tim.	Periodic evaluation of individual or team performance against KPIs.
Data-Driven Decision Making (DDDM)	Pengambilan keputusan berbasis pada data KPI dan analitik.	Making decisions grounded in KPI data and analytics.
KPI Ownership	Penanggung jawab atas pencapaian indikator kinerja tertentu.	The assigned accountability for achieving a specific KPI.

 Catatan Penggunaan:

- Glosarium ini dapat digunakan dalam pelatihan KPI di organisasi sektor publik dan privat.
 - Cocok untuk kuliah Manajemen Kinerja, HRM, Bisnis Digital, dan Sistem Informasi.
-

Berikut adalah  **Daftar Pustaka** (versi lengkap dan akademik) untuk modul ajar dan artikel tentang **KPI (Key Performance Indicators)**, mencakup sumber buku, jurnal, dan artikel daring yang relevan untuk kebutuhan kuliah, penelitian, atau pelatihan manajerial:

DAFTAR PUSTAKA KPI (Key Performance Indicators)

Buku Referensi Utama

1. **Parmenter, David.** (2015). *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs* (3rd ed.). Wiley & Sons.
↪ Buku klasik yang membahas prinsip-prinsip penyusunan KPI yang relevan dan terukur, lengkap dengan contoh praktis.
2. **Kaplan, Robert S. & Norton, David P.** (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
↪ Memperkenalkan Balanced Scorecard yang menempatkan KPI dalam empat perspektif strategis.
3. **Marr, Bernard.** (2012). *Key Performance Indicators: The 75+ Measures Every Manager Needs to Know*. Pearson Education.
↪ Ensiklopedia KPI dalam berbagai fungsi: keuangan, pemasaran, SDM, dan operasional.
4. **Neely, Andy et al.** (2002). *Business Performance Measurement: Theory and Practice*. Cambridge University Press.
↪ Fokus pada kerangka kerja manajemen kinerja, termasuk KPI, CSF, dan metode evaluasi.
5. **Behn, Robert D.** (2003). *Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures*. *Public Administration Review*, 63(5), 586–606.

↪ Artikel jurnal penting yang menjelaskan konteks dan tujuan dari pengukuran kinerja di sektor publik.

Artikel dan Sumber Online

6. **GeeksForGeeks.** (2024). *KPI – Full Form, Importance, and Types.*
Tersedia di: <https://www.geeksforgeeks.org/kpi-full-form-importance-and-types/>
↪ Sumber populer yang menjelaskan konsep dasar KPI, jenis-jenis, dan manfaatnya dalam organisasi modern.
 7. **Smartsheet.com.** (2022). *KPI Examples and Templates.*
Tersedia di: <https://www.smartsheet.com/key-performance-indicators-kpis>
↪ Berisi contoh KPI praktis dan template yang dapat langsung diterapkan di perusahaan.
 8. **Databox.** (2023). *What is a KPI? A Guide to Key Performance Indicators with Examples.*
Tersedia di: <https://databox.com/what-is-a-kpi>
↪ Artikel yang memperkenalkan berbagai tipe KPI dan perbedaannya dengan OKR.
 9. **BSC Designer.** (2021). *Key Performance Indicators vs. Objectives: Differences and Examples.*
Tersedia di: <https://bscdesigner.com/kpi-vs-objective.htm>
↪ Penjelasan kritis tentang perbedaan antara KPI, CSF, dan OKR dalam strategi bisnis.
-

Standar dan Praktik Profesional

10. **Chartered Institute of Management Accountants (CIMA).** (2015). *KPI Reporting – Best Practice Guide.*
↪ Panduan teknis profesional untuk akuntan manajemen tentang pelaporan KPI dan tata kelola kinerja.

11. **OECD.** (2019). *Measuring Performance in Government: Guidelines for KPIs in Public Services*. OECD Publications.
↳ Fokus pada KPI di sektor pemerintahan dan kebijakan publik.
12. **International Federation of Accountants (IFAC).** (2020). *Evaluating and Improving Performance with KPIs*.
↳ Direkomendasikan untuk organisasi non-profit dan publik.

 Format Referensi Kutipan (APA Style):

Modul ini menggunakan **APA 7th Edition Style** untuk penulisan kutipan dan daftar pustaka. Jika diperlukan, daftar pustaka dapat disesuaikan ke format **MLA**, **Chicago**, atau **IEEE**.

Kopilot:

ChatGPT 4o (2025). Access date: 29 May 2025. Prompting by [Rudy C Tarumingkeng](#) on Writer's account. <https://chatgpt.com/c/6837cecb-fa78-8013-91d2-eb16040845f7>