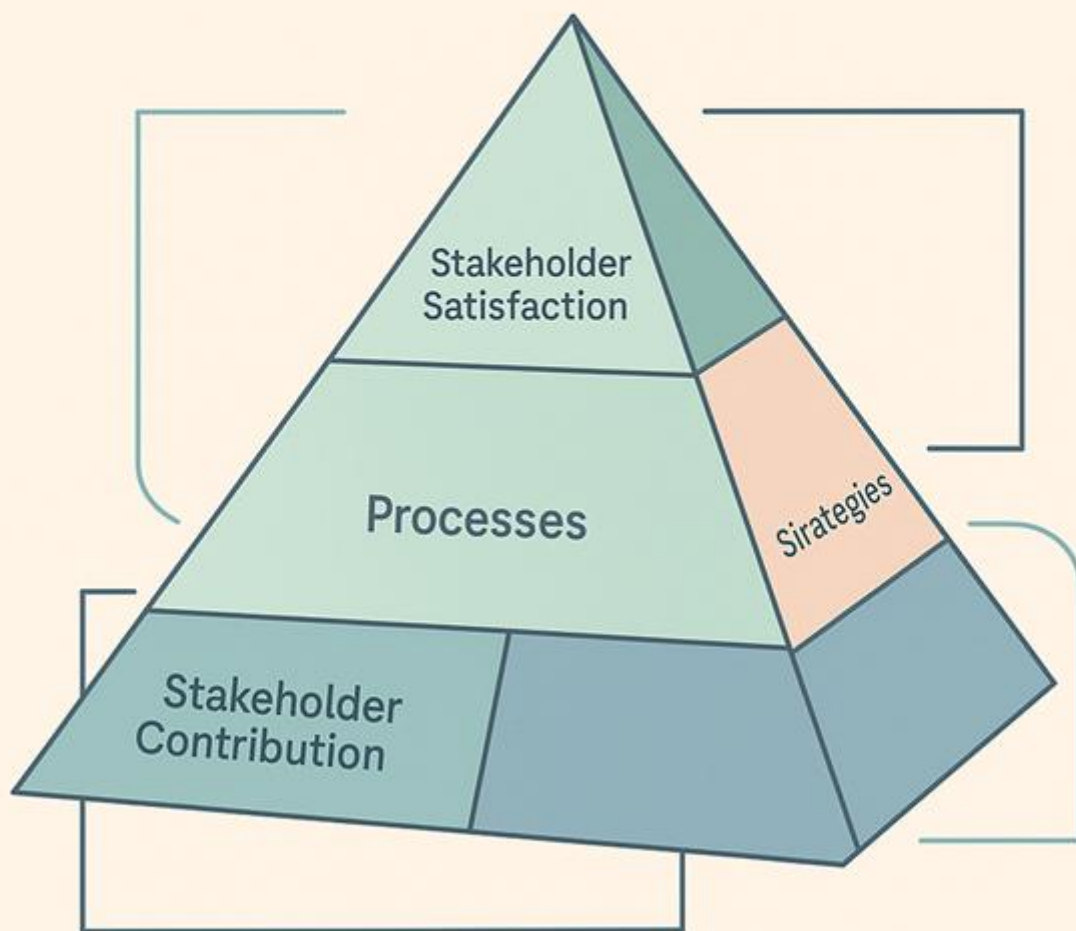


# PERFORMANCE PRISM

(Neely et al., 2001)



Rudy C Tarumingkeng

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

[ruduct75@gmail.com](mailto:ruduct75@gmail.com)

Bogor, Indonesia

29 May 2025

## Performance Prism

**Performance Prism** adalah sebuah kerangka kerja manajemen kinerja (performance management framework) yang dikembangkan oleh **Andy Neely, Chris Adams, dan Mike Kennerley** pada tahun 2001. Berbeda dengan kerangka tradisional seperti Balanced Scorecard (BSC) yang cenderung fokus pada perspektif internal organisasi, Performance Prism memberikan pendekatan yang lebih **holistik dan stakeholder-driven** terhadap pengukuran dan pengelolaan kinerja organisasi.

---

### ◆ I. Latar Belakang dan Alasan Pengembangan

Neely dkk. berargumen bahwa kebanyakan kerangka kerja manajemen kinerja sebelum tahun 2000 terlalu sempit dalam pendekatannya — hanya berfokus pada pemegang saham, pelanggan, dan efisiensi proses internal. Mereka mengusulkan bahwa organisasi modern perlu:

1. Memahami **keinginan dan kebutuhan semua stakeholder** (tidak hanya pelanggan).
  2. Mempertimbangkan **kontribusi** yang harus diberikan oleh organisasi kepada stakeholder tersebut agar hubungan dapat saling menguntungkan.
  3. Mengintegrasikan aspek **kapabilitas internal, strategi, dan proses** ke dalam sistem pengukuran.
- 

### ◆ II. Lima Dimensi Performance Prism

Performance Prism terdiri dari **lima faset**, yang menyerupai prisma berlima sisi — masing-masing faset menggambarkan perspektif kunci dalam manajemen kinerja:

## 1. Stakeholder Satisfaction (Kepuasan Pemangku Kepentingan)

Pertanyaan: *Apa yang diinginkan dan dibutuhkan para stakeholder dari organisasi?*

Stakeholder dapat mencakup:

- Pemegang saham
- Karyawan
- Pelanggan
- Pemasok
- Regulator
- Masyarakat umum

➡ **Contoh:** Karyawan menginginkan lingkungan kerja yang adil dan prospek karier; regulator menginginkan kepatuhan hukum; pelanggan menginginkan nilai dan keandalan.

---

## 2. Stakeholder Contribution (Kontribusi Pemangku Kepentingan)

Pertanyaan: *Apa yang kita butuhkan dari para stakeholder untuk mencapai tujuan kita?*

➡ **Contoh:** Dari pelanggan, organisasi membutuhkan loyalitas dan data feedback; dari karyawan, dibutuhkan produktivitas dan inovasi; dari regulator, dukungan dan pengakuan.

💡 Ini adalah **dimensi unik** dari Performance Prism — tidak banyak framework lain yang mempertimbangkan "**kontribusi balik**" dari stakeholder.

---

## 3. Strategies (Strategi)

Pertanyaan: *Strategi apa yang harus kita miliki untuk memenuhi kebutuhan stakeholder dan memperoleh kontribusinya?*

➡ Organisasi harus memiliki strategi yang **berkesinambungan dan terintegrasi** untuk menjawab dua sisi relasi stakeholder: keinginan dan kontribusi.

---

#### **4. Processes (Proses)**

Pertanyaan: *Proses bisnis apa yang harus kita jalankan untuk melaksanakan strategi tersebut dengan sukses?*

➡ Misalnya:

- Untuk pelanggan: proses inovasi produk, layanan pelanggan.
  - Untuk regulator: proses kepatuhan hukum dan audit.
- 

#### **5. Capabilities (Kapabilitas)**

Pertanyaan: *Kapabilitas apa yang harus kita miliki untuk mendukung proses-proses tersebut?*

➡ Ini mencakup kapabilitas teknologi, budaya organisasi, keterampilan SDM, dan struktur informasi.

---

### ◆ III. Visualisasi: Bentuk Prisma

Visual dari Performance Prism sering ditampilkan sebagai **prisma lima sisi**:

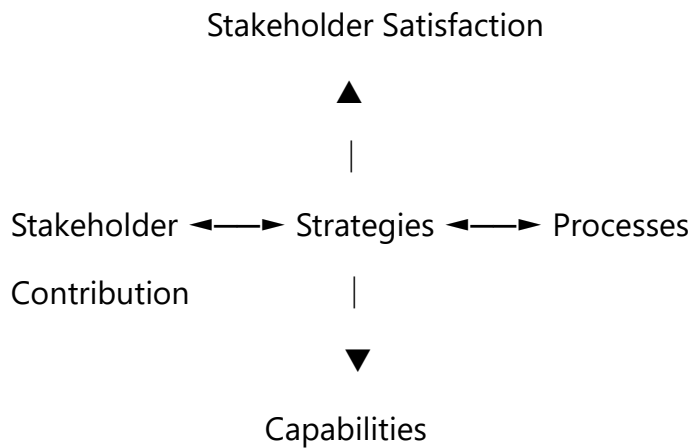


Diagram ini mencerminkan hubungan **interdependen** antar elemen. Setiap sisi saling terkait dan tidak bisa berdiri sendiri.

---

### ◆ IV. Studi Kasus Singkat: Bank Digital Indonesia

Mari kita terapkan pendekatan Performance Prism ke **Bank Digital**:

| Dimensi                  | Contoh Praktis                                                                                        |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stakeholder Satisfaction | Nasabah menginginkan layanan cepat, aman, dan biaya rendah. Regulator menginginkan kepatuhan digital. |
| Stakeholder Contribution | Nasabah memberikan data transaksi dan feedback digital. Karyawan menyumbangkan ide inovatif.          |
| Strategies               | Strategi digitalisasi layanan berbasis AI dan cloud banking.                                          |
| Processes                | Proses pengolahan data nasabah, pemrosesan pinjaman otomatis.                                         |

| Dimensi      | Contoh Praktis                                                                  |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Capabilities | SDM digital-savvy, sistem keamanan siber, infrastruktur cloud, budaya inovatif. |

---

## ◆ V. Perbandingan dengan Balanced Scorecard

| Aspek        | Balanced Scorecard (BSC)                  | Performance Prism (PP)                   |
|--------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| Fokus utama  | Perspektif internal dan shareholder       | Relasi dua arah dengan semua stakeholder |
| Perspektif   | Keuangan, Pelanggan, Proses, Pembelajaran | 5 dimensi interdependen dan menyeluruh   |
| Inklusivitas | Terbatas                                  | Lebih komprehensif dan inklusif          |
| Pendekatan   | Strategi-driven                           | Stakeholder-driven                       |

---

## ◆ VI. Kelebihan dan Kelemahan

### ✓ Kelebihan:

- Menyediakan **kerangka stakeholder-centric**.
- Memfasilitasi **evaluasi kontribusi timbal balik**.
- Cocok untuk organisasi yang beroperasi dalam lingkungan kompleks dan penuh tekanan stakeholder.

### ✗ Kelemahan:

- Implementasinya lebih **kompleks dan memakan waktu** dibandingkan BSC.
- **Tidak terlalu dikenal luas** seperti BSC, sehingga membutuhkan edukasi internal lebih besar.

## ◆ VII. Glosarium Singkat

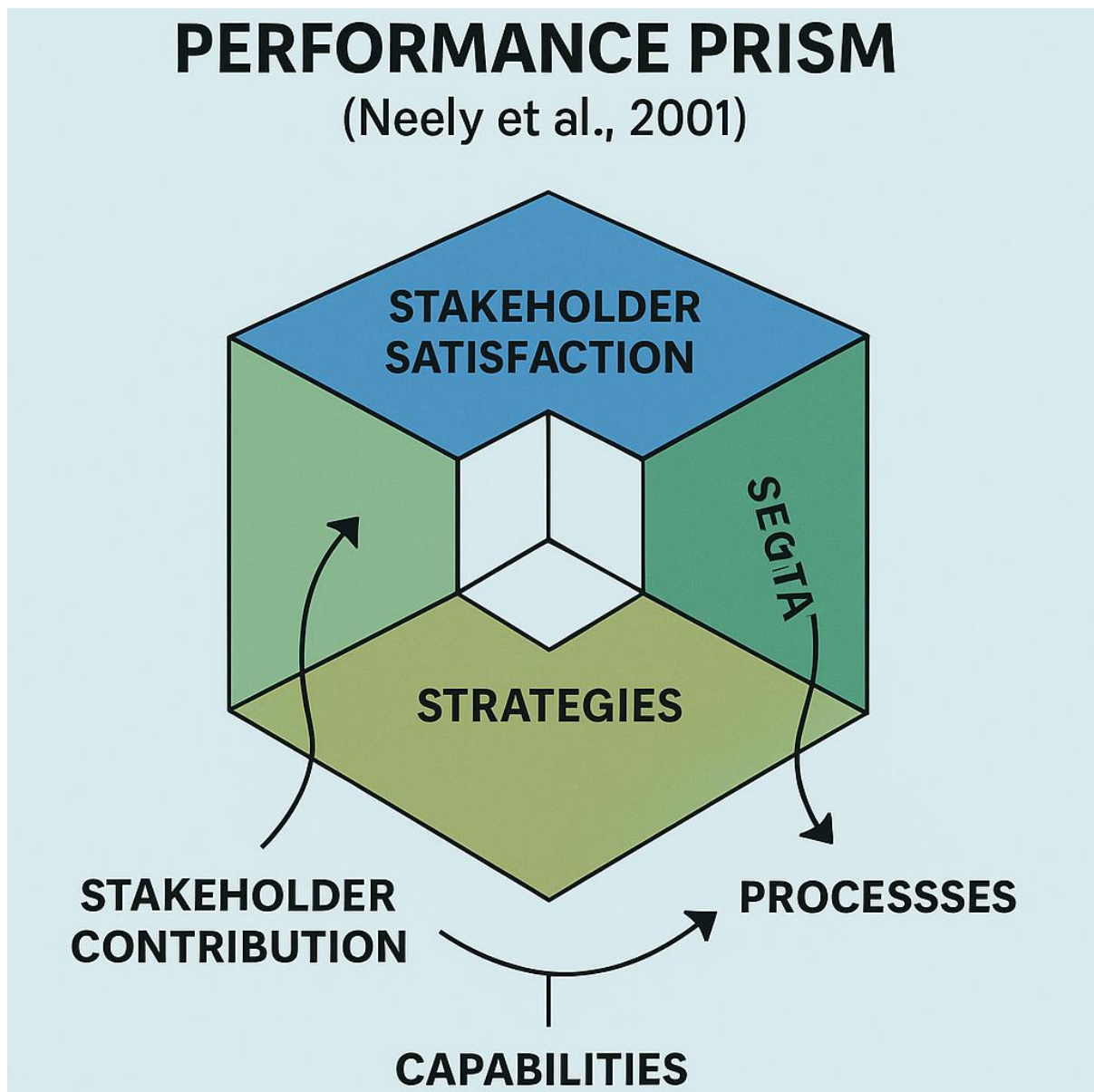
| Istilah                | Penjelasan Singkat                                       |
|------------------------|----------------------------------------------------------|
| Stakeholder            | Pihak yang memiliki kepentingan terhadap organisasi      |
| Kontribusi Stakeholder | Nilai yang diberikan stakeholder kepada organisasi       |
| Kapabilitas            | Kombinasi sumber daya dan kompetensi internal organisasi |
| Strategi               | Rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan             |

---

## ◆ VIII. Daftar Pustaka

1. Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2001). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*. Financial Times/Prentice Hall.
  2. Neely, A. (2002). *Business performance measurement: Theory and practice*. Cambridge University Press.
  3. Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
  4. Bititci, U., Turner, T., & Begemann, C. (2000). Dynamics of performance measurement systems. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(6), 692–704.
-

Berikut lanjutan penjelasan dari **Performance Prism (Neely et al., 2001)** dengan fokus pada *penerapan praktis, pendekatan pengajaran, dan strategi implementasi* dalam konteks bisnis modern dan pendidikan manajemen.



## **MODUL AJAR LENGKAP:**

### **PERFORMANCE PRISM**

**Mata Kuliah:** Manajemen Kinerja

**Durasi:** 2-3 Sesi (@90 menit)

**Target Peserta:** Mahasiswa S1/S2 Manajemen, Bisnis, Administrasi Publik, atau Profesional dalam pelatihan manajemen strategis

---

#### **I. TUJUAN PEMBELAJARAN**

Setelah mengikuti modul ini, peserta mampu:

1. Menjelaskan lima dimensi utama dalam kerangka Performance Prism (Neely et al., 2001).
  2. Membedakan Performance Prism dengan kerangka lain seperti Balanced Scorecard.
  3. Menganalisis kasus nyata menggunakan pendekatan Performance Prism.
  4. Mendesain sistem pengukuran kinerja berbasis stakeholder-driven.
- 

#### **II. MATERI POKOK**

##### **A. Latar Belakang dan Konteks**

- Evolusi sistem manajemen kinerja
- Kelemahan pendekatan tradisional
- Latar belakang pengembangan Performance Prism

##### **B. Lima Dimensi Performance Prism**

1. **Stakeholder Satisfaction**

**2. Stakeholder Contribution**

**3. Strategies**

**4. Processes**

**5. Capabilities**

**C. Visualisasi dan Diagram Prisma**

- Ilustrasi 2D/3D prisma dengan keterkaitan antar sisi
- Penjelasan hubungan kausal antar dimensi

**D. Perbandingan dengan Balanced Scorecard dan EFQM**

- Tabel perbandingan struktur dan orientasi

**E. Studi Kasus Penerapan (Mini Case: Startup EdTech Indonesia)**

- Analisis stakeholder utama
- Evaluasi strategi dan proses digitalisasi
- Identifikasi kapabilitas kunci

---

**III. METODE PEMBELAJARAN**

- Ceramah interaktif
- Diskusi kelompok
- Studi kasus
- Presentasi kelompok
- Simulasi desain pengukuran kinerja

---

**IV. TUGAS & PENILAIAN**

**A. Tugas Individu:**

"Buatlah ringkasan analitis mengenai perbedaan Performance Prism dan Balanced Scorecard, serta relevansi aplikasinya di era digital."

### B. Tugas Kelompok:

"Desain sistem pengukuran kinerja berbasis Performance Prism untuk organisasi non-profit yang Anda pilih. Sajikan dalam bentuk presentasi."

### C. Penilaian:

| Aspek Penilaian           | Bobot |
|---------------------------|-------|
| Pemahaman Konsep          | 30%   |
| Aplikasi pada Studi Kasus | 30%   |
| Kreativitas Desain KPI    | 20%   |
| Keterlibatan Diskusi      | 20%   |

---

## V. SUMBER REFERENSI UTAMA

1. Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2001). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*. Prentice Hall.
  2. Neely, A. (2002). *Business Performance Measurement: Theory and Practice*. Cambridge University Press.
  3. Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard*. Harvard Business School Press.
- 

## VI. LAMPIRAN TAMBAHAN (Opsional)

- Template Analisis Stakeholder
  - Format Desain KPI per Dimensi Prism
  - Checklist Audit Kapabilitas Organisasi
  - Rubrik Penilaian Presentasi
-

Modul ini dapat dikembangkan lebih lanjut untuk pelatihan korporasi, workshop manajemen strategis, atau pembelajaran daring dengan integrasi studi kasus lokal.

**Penyusun:**

Rudy C. Tarumingkeng, M.M.

(Dosen Manajemen Strategis dan Kinerja, Pengembang Modul Pendidikan Digital)

Berikut adalah **studi kasus lokal** untuk mengilustrasikan penerapan **Performance Prism** (Neely et al., 2001) dalam konteks Indonesia, khususnya pada sektor pendidikan tinggi berbasis digital.

---

## **STUDI KASUS LOKAL:**

### **Universitas Swasta Digital “EduNusa”**

#### **Deskripsi Singkat**

EduNusa adalah sebuah universitas swasta di Indonesia yang tengah menjalankan transformasi digital secara menyeluruh, termasuk sistem pembelajaran daring (LMS), aplikasi mobile untuk mahasiswa, serta pelacakan performa akademik berbasis data.

Manajemen EduNusa ingin menerapkan **Performance Prism** untuk menata sistem manajemen kinerjanya, mengingat banyaknya tekanan dari stakeholder yang beragam: mahasiswa, orang tua, dosen, yayasan, pemerintah, dan dunia usaha.

---

#### **Penerapan Lima Dimensi Performance Prism**

##### **1. Stakeholder Satisfaction**

Pertanyaan: *Apa yang diinginkan para stakeholder dari EduNusa?*

| <b>Stakeholder</b> | <b>Harapan/Kebutuhan Utama</b>                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------|
| Mahasiswa          | Kelas daring interaktif, akses cepat ke dosen & nilai |
| Dosen              | Sistem evaluasi adil, pelatihan digital teaching      |
| Orang Tua          | Transparansi biaya & prestasi anak                    |
| Yayasan            | Pertumbuhan mahasiswa & akreditasi baik               |

## **Stakeholder**

## **Harapan/Kebutuhan Utama**

Pemerintah (LLDIKTI) Kepatuhan kurikulum, pelaporan SPADA

Dunia Usaha Lulusan siap kerja, relevansi kurikulum industri

---

## **2. Stakeholder Contribution**

Pertanyaan: *Apa yang dibutuhkan EduNusa dari stakeholder-nya?*

### **Stakeholder Kontribusi yang Diharapkan**

Mahasiswa Partisipasi aktif, feedback platform

Dosen Peningkatan kompetensi, publikasi, dan pengabdian

Orang Tua Dukungan moral dan finansial

Yayasan Investasi dan arah strategis

Pemerintah Regulasi mendukung inovasi

Dunia Usaha Kolaborasi kurikulum, magang, dan pelatihan

---

## **3. Strategies**

Strategi yang diterapkan EduNusa antara lain:

- Digitalisasi penuh proses akademik melalui LMS & dashboard mobile.
  - Penerapan sistem feedback real-time dari mahasiswa & dosen.
  - Kemitraan dengan startup teknologi pendidikan (edtech).
  - Penyelarasan kurikulum dengan kebutuhan industri 4.0.
-

#### 4. **Processes**

Proses kunci untuk mendukung strategi:

- Integrasi sistem administrasi akademik, keuangan, dan kemahasiswaan.
  - Pengelolaan pelatihan rutin bagi dosen untuk blended learning.
  - Proses pelaporan kinerja berbasis indikator (dashboard fakultas).
  - Proses kerjasama dengan perusahaan untuk penyaluran magang & karir.
- 

#### 5. **Capabilities**

Kapabilitas inti yang dibutuhkan:

- Infrastruktur digital (cloud, server, LMS, mobile apps).
  - Budaya kerja agile dan berbasis data.
  - Keterampilan dosen dalam teknologi pembelajaran.
  - Tim data analyst internal dan instructional designer.
- 

#### **Hasil Implementasi Awal (Tahun Pertama)**

| Indikator                         | Sebelum Prism Setelah 1 Tahun |             |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Kepuasan Mahasiswa                | 65%                           | 83%         |
| Partisipasi Dosen dalam pelatihan | 40%                           | 85%         |
| Kolaborasi dengan industri        | 3 mitra                       | 12 mitra    |
| Tingkat dropout semester 1        | 18%                           | 6%          |
| Penggunaan aplikasi mobile        | < 20%                         | > 90% aktif |

---

## **Diskusi Kelas dan Refleksi**

### **Pertanyaan Panduan Diskusi Mahasiswa:**

1. Apa kelebihan pendekatan Performance Prism dibanding Balanced Scorecard dalam konteks EduNusa?
  2. Bagaimana hubungan antara kepuasan dan kontribusi stakeholder saling memengaruhi keberlanjutan strategi?
  3. Jika Anda menjadi bagian dari tim manajemen EduNusa, perubahan apa yang Anda usulkan?
- 

### **Lampiran untuk Pengajaran**

- Template analisis stakeholder EduNusa
  - Rubrik penilaian strategi berbasis prisma
  - Peta proses dan kapabilitas organisasi berbasis digital
  - Infografik interaktif lima dimensi Performance Prism (versi EduNusa)
- 

Studi kasus ini dapat dikembangkan menjadi:

-  Simulasi kelas berbasis role-playing antar stakeholder.
-  Presentasi kelompok desain KPI untuk tiap dimensi.
-  Penugasan analisis SWOT + Prism terhadap lembaga pendidikan lokal lain.

Berikut adalah **Glosarium untuk Modul Performance Prism** yang dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran, diskusi kelas, atau pelatihan manajemen kinerja:

---

## **GLOSARIUM – PERFORMANCE PRISM**

| <b>Istilah</b>                  | <b>Definisi / Penjelasan Singkat</b>                                                                            |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Performance Prism</b>        | Kerangka manajemen kinerja berbasis lima dimensi yang berfokus pada hubungan dua arah dengan stakeholder.       |
| <b>Stakeholder</b>              | Pihak yang memiliki kepentingan terhadap kegiatan, keberhasilan, atau keberlanjutan organisasi.                 |
| <b>Stakeholder Satisfaction</b> | Tingkat pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi dari para stakeholder oleh organisasi.                   |
| <b>Stakeholder Contribution</b> | Dukungan, sumber daya, atau perilaku yang diharapkan organisasi dari stakeholder untuk mencapai tujuan bersama. |
| <b>Strategies</b>               | Rencana jangka menengah/panjang yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi secara terarah.                 |
| <b>Processes</b>                | Serangkaian aktivitas operasional yang dijalankan untuk mewujudkan strategi organisasi.                         |

| <b>Istilah</b>                          | <b>Definisi / Penjelasan Singkat</b>                                                                                       |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Capabilities</b>                     | Kapasitas organisasi yang mencakup sumber daya, keterampilan, sistem, dan budaya internal untuk mendukung proses.          |
| <b>Balanced Scorecard (BSC)</b>         | Kerangka manajemen kinerja berbasis empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran/pertumbuhan.  |
| <b>Stakeholder-Driven</b>               | Pendekatan strategis yang menempatkan kebutuhan dan kontribusi stakeholder sebagai pusat perencanaan dan evaluasi kinerja. |
| <b>Key Performance Indicators (KPI)</b> | Indikator terukur yang digunakan untuk menilai keberhasilan organisasi dalam mencapai target strategisnya.                 |
| <b>Feedback Loop</b>                    | Mekanisme umpan balik dua arah untuk menyempurnakan proses dan meningkatkan kepuasan stakeholder.                          |
| <b>Sustainability (Keberlanjutan)</b>   | Kemampuan organisasi untuk mempertahankan kinerja dan keberhasilan jangka panjang secara bertanggung jawab.                |
| <b>Digital Capabilities</b>             | Kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi digital untuk proses, inovasi, dan pelayanan.                            |
| <b>Organizational Alignment</b>         | Tingkat keselarasan antara strategi, struktur, proses, dan kapabilitas organisasi.                                         |
| <b>Value Co-Creation</b>                | Proses kolaboratif antara organisasi dan stakeholder dalam menciptakan nilai bersama.                                      |

| <b>Istilah</b>                                 | <b>Definisi / Penjelasan Singkat</b>                                                                     |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Audit Kapabilitas</b>                       | Proses evaluasi sistematis terhadap kapabilitas yang dimiliki organisasi untuk menunjang strategi.       |
| <b>Strategic Fit</b>                           | Tingkat kecocokan antara strategi yang dijalankan dan lingkungan organisasi serta kebutuhan stakeholder. |
| <b>Organizational Dashboard</b>                | Antarmuka visual digital yang menampilkan indikator kinerja utama secara real-time dan interaktif.       |
| <b>Enterprise Performance Management (EPM)</b> | Sistem menyeluruh yang mengintegrasikan perencanaan strategis, pengukuran kinerja, dan analisis.         |
| <b>Relasi Simbiotik</b>                        | Hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan stakeholder yang berkelanjutan dan timbal balik.     |

---

Berikut adalah **Daftar Pustaka** yang relevan dan dapat digunakan sebagai referensi akademik untuk **topik Performance Prism (Neely et al., 2001)** dalam konteks manajemen kinerja dan strategi organisasi:

---



## DAFTAR PUSTAKA – PERFORMANCE PRISM

### ◆ Literatur Utama (Primary Sources)

1. Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2001). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*. London: Financial Times/Prentice Hall.
  2. Neely, A. (2002). *Business Performance Measurement: Theory and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 

### ◆ Kerangka Kerja Pendukung dan Pemandangan

3. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
  4. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes*. Boston: Harvard Business School Press.
  5. European Foundation for Quality Management (EFQM). (2013). *EFQM Excellence Model*. Brussels: EFQM Foundation.
-

◆ **Artikel Akademik dan Jurnal Ilmiah**

6. Kennerley, M., & Neely, A. (2003). Measuring performance in a changing business environment. *International Journal of Operations & Production Management*, 23(2), 213–229.
  7. Franco-Santos, M., Kennerley, M., Micheli, P., Martinez, V., Mason, S., Marr, B., Gray, D., & Neely, A. (2007). Towards a definition of a business performance measurement system. *International Journal of Operations & Production Management*, 27(8), 784–801.
  8. Marr, B., & Neely, A. (2003). Automating the balanced scorecard: Selection criteria to identify appropriate software applications. *Measuring Business Excellence*, 7(3), 29–36.
- 

◆ **Sumber Pendukung Kontekstual (Indonesia & Digital)**

9. Sadeli, J. (2019). *Manajemen Kinerja Karyawan dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
  10. Tjakraatmadja, J.H., & Lantu, D.C. (2006). *Inovasi Korporasi: Strategi Memasuki Era Pengetahuan*. Bandung: Rekayasa Sains.
  11. Mulyadi, D. (2020). *Digital Transformation: Strategi Adaptif di Era Industri 4.0*. Yogyakarta: Deepublish.
  12. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. (2021). *Panduan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Ditjen Dikti.
-

◆ **Sumber Web dan Pendekatan Praktis**

13. Performance Prism – Summary. (n.d.). In *12manage*. Retrieved from: <https://www.12manage.com>
  14. GeeksforGeeks. (2023). *Performance Management: Meaning, Objectives, and Approaches*. Retrieved from: <https://www.geeksforgeeks.org>
- 

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>