

# Performance Management

Taryana Suryana. M.Kom

[taryana@yahoo.com](mailto:taryana@yahoo.com)

<http://kuliahonline.unikom.ac.id>

# Pendahuluan

**Scorecard**, Merupakan sebuah metrik kinerja yang digunakan dalam manajemen strategis untuk mengidentifikasi dan meningkatkan berbagai fungsi internal serta eksternal yang dihasilkan

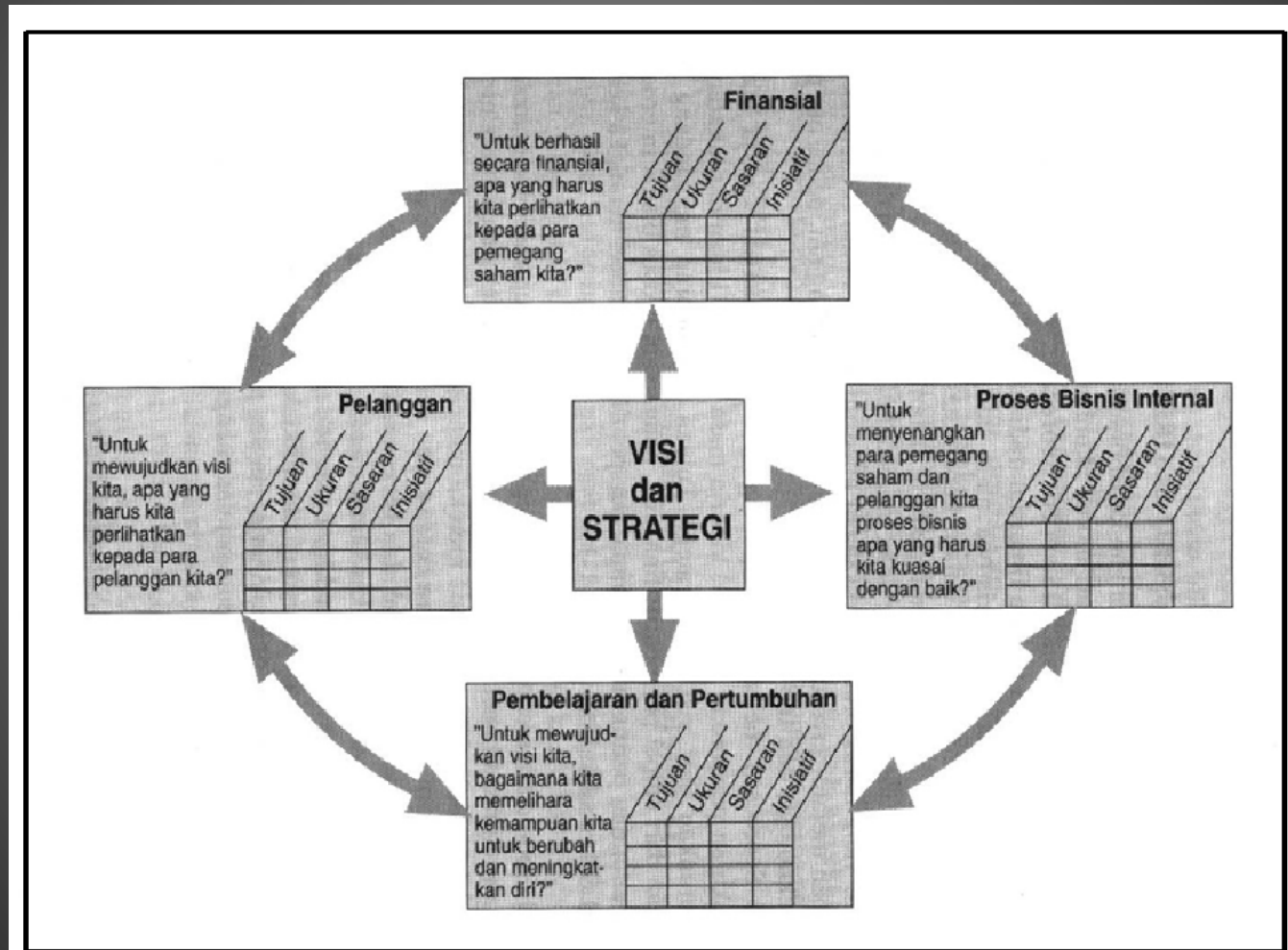
# Balanced Scorecard

- **Balanced Scorecard** dikembangkan sebagai sistem pengukuran kinerja yang memungkinkan para eksekutif memandang perusahaan dari berbagai perspektif secara simultan,
- **Balanced Scorecard** pertama kali dipublikasikan dalam artikel, Robert S. Kaplan dan David P. Norton di Harvard Business Review tahun 1992 dalam sebuah artikel berjudul “*Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance*”. Artikel tersebut merupakan laporan dari serangkaian riset dan eksperimen terhadap beberapa perusahaan di Amerika serta diskusi rutin dua bulanan dengan wakil dari berbagai bidang perusahaan sepanjang tahun itu untuk mengembangkan suatu model pengukuran kinerja yang baru

# Ide Pokok yang diperkenalkan Balanced Scorecard

- **Pengukuran Kinerja**, Bagaimana mendesain dan menjalankan sistem atau tools yang dapat mengukur kinerja organisasi
- **Komitment**, Ketetapan hati dan tekad bersama untuk bersama mengubah dan menjadi lebih baik

## 4 Perspektif Balanced ScoreCard



# Finansial

- Ukuran finansial sangat penting dalam memberikan ringkasan konsekuensi tindakan ekonomis yang sudah diambil. Ukuran kinerja finansial memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan, implementasi, dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak kepada peningkatan laba perusahaan. *Tujuan finansial lainnya mungkin* berupa pertumbuhan penjualan yang cepat atau terciptanya arus kas.

# Pelanggan/Consumen

*Manajemen perusahaan harus* mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar di mana unit bisnis tersebut akan bersaing dari berbagai ukuran kinerja unit bisnis di dalam segmen sasaran. Sebagai contoh, pelanggan mungkin menghargai kecepatan (*lead time*) dan ketepatan waktu pengiriman atau produk dan jasa inovatif yang konstan atau pemasok yang mampu mengantisipasi kebutuhan dan kapabilitas yang berkembang terus dalam pengembangan produk dan pendekatan baru yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan tersebut

# Proses Bisnis Internal

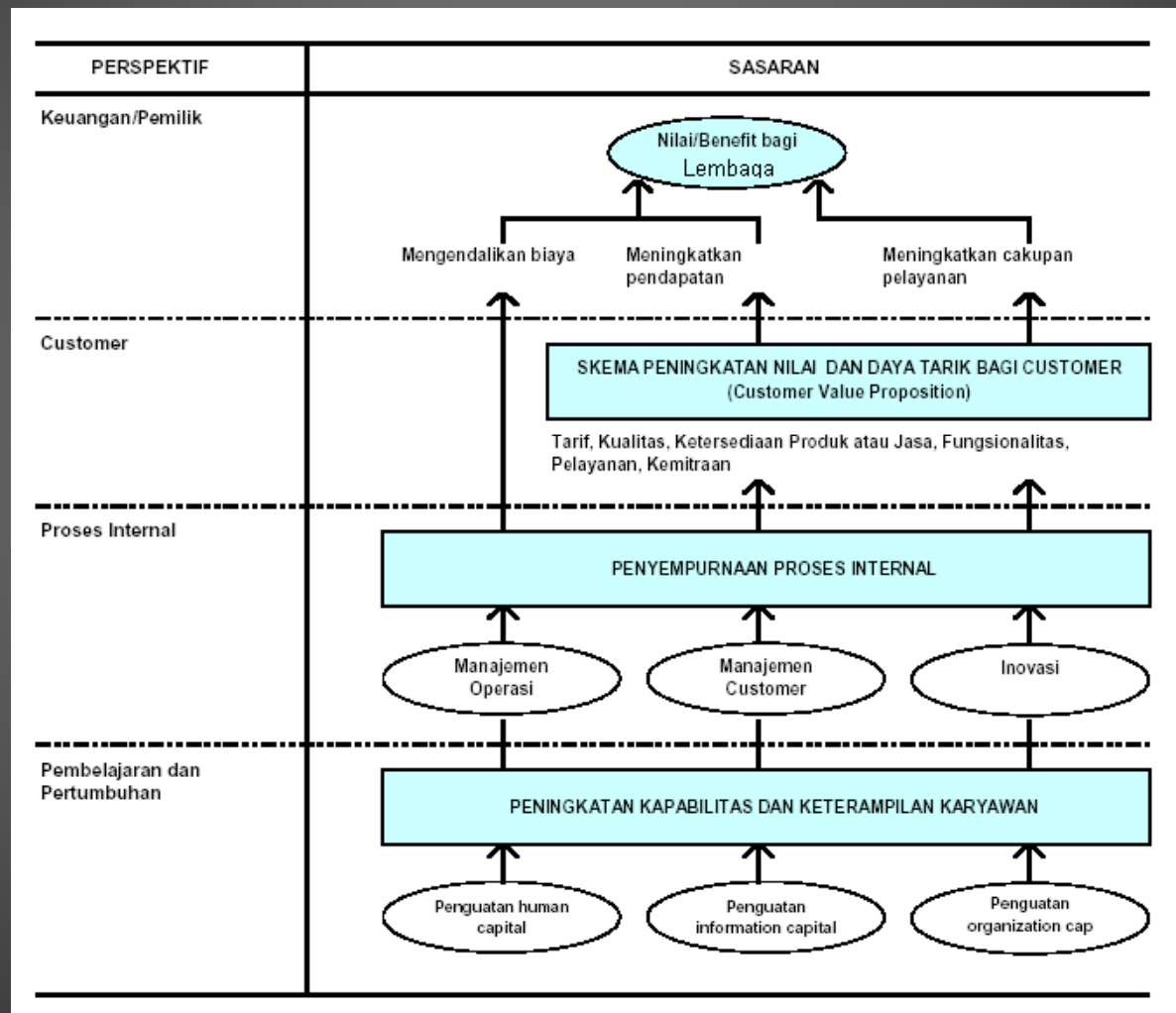
- Para eksekutif mengidentifikasi berbagai proses internal penting yang harus dikuasai dengan baik oleh perusahaan.
- Ukuran proses bisnis internal berfokus kepada berbagai proses internal yang akan berdampak besar kepada kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan finansial perusahaan



# Pembelajaran dan Pertumbuhan

- Manajemen harus dapat mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun perusahaan dalam menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang.
- Sumber utama pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan adalah manusia, sistem, dan prosedur perusahaan.
- Memberikan Pelatihan kepada karyawannya, meningkatkan teknologi dan sistem informasi, serta menyelaraskan berbagai prosedur dan kegiatan operasional perusahaan.

## Sasaran Strategik



# Performance Management Organisasi ICT

- Dalam menerapkan performance management , suatu organisasi harus terlebih dahulu membentuk sebuah gagasan yang jelas terhadap beberapa hal penting. Pemantauan merupakan aspek penting dalam siklus manajemen karena dari data tersebut dapat diidentifikasi dan kemudian di analisa. Berbagai aspek yang dapat dipantau, diantaranya adalah keuangan, efisiensi, efektivitas, pelayanan, dll.

# Penerapan Performance Management

1. Dapat melihat jelas tentang realita strategi keuangan dan non keuangan.
2. Memantau kinerja
3. Menerapkan perkiraan dan orientasi pada pelaporan
4. Konsisten pada manajemen informasi strategis, taktis dan operasional tinggi
5. Hasil nya dapat digunakan untuk panduan dalam berkomunikasi.
6. Mendapatkan kesepakatan sebagai standar dalam perusahaan.

## Performance Management & Employee Development System

- Merupakan salah satu tujuan dari setiap organisasi untuk dapat bersaing dengan menjadi yang terbaik di setiap bagian dari bisnisnya.
- Tanggung Jawab pengawasan menjadi sangat penting dan harus dilakukan oleh pengawas dan karyawan untuk membantu organisasi mencapai tujuan ini.
- PMEDS merupakan perangkat yang penting yang dirancang untuk memberdayakan Pengawas dan karyawan untuk mencapai tujuan menjadi yang terbaik dalam setiap bagian dari bisnis.

# Performance Individu

- Adalah penilaian atas hasil pekerjaan dari setiap karyawan yang sesuai dengan tujuan kinerja, dimana Setiap Kinerja yang baik harus diberi Reward

# What is Individual Development

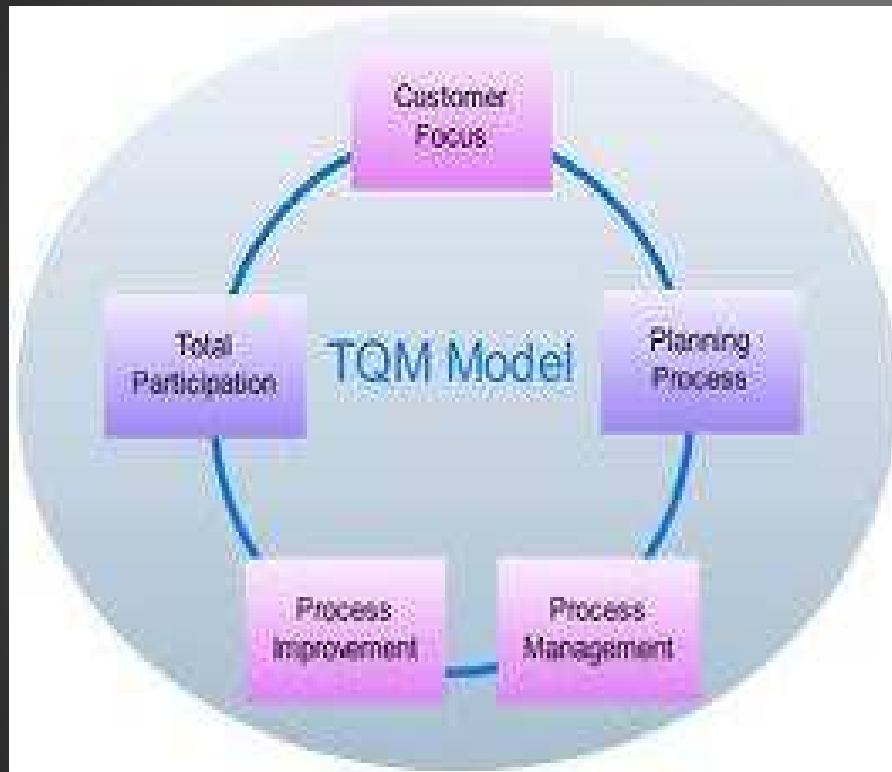
- Adalah peningkatan nilai karyawan dan lain-lain.
- Peningkatan penguasaan kompetensi yang menghasilkan orang-orang dalam mencapai hasil bisnis yang superior.
- Adalah peningkatan pengetahuan yang luas
- Adalah tanggung jawab bersama antara karyawan dan Pimpinan
- Perkembangan harus terus berlangsung dan tidak pernah berakhir

# Total Quality Management

- TQM adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi.
- TQM adalah "suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat



# TQM MODEL



TQM adalah customer focus dan company-wide dengan melakukan :

- Aktifitas pendekatan sistem
- Aktifitas pendekatan ilmiah

# Total Performance Scorecard

- Merupakan penggabungan dan pengembangan konsep Balanced ScoreCard, TQM & Competence Management. Didefinisikan sebagai proses sistematis perbaikan, pengembangan dan pembelajaran yang bersifat bersinambung, bertahap dan rutin yang terpusat pada perbaikan kinerja pribadi dan organisasi secara kelanjutan

## 5 Unsur TPS

1. **The Personal Balanced Scorecard (PBSC)** mencakup misi, visi, peran kunci, tujuan. Hal itu meliputi perbaikan bersinambung dari keterampilan & perilaku pribadi, dengan fokus kpd kesejahteraan & keberhasilan pribadi dalam masyarakat. Pengelolaan diri & pelatihan diri merupakan inti PBSC & terfokus kpd manager sekaligus karyawan di dalam keseluruhan organisasi.
2. **The Organizational Balanced Scorecard (OBSC)**. Disini misi, visi & peran kunci pribadi disebut ambisi organisasi. OBSC penekanannya pada pengembangan dan penerapan strategi.
3. **Total Quality Management (TQM)**. Adalah cara hidup disiplin didalam keseluruhan organisasi dimana perbaikan bersinambung sangat penting. TQM menekankan mobilisasi keseluruhan organisasi u/ secara bersinambung memuaskan kebutuhan pelanggan
4. **Competence Management (CM)**. Meliputi proses pengembangan berinambung dr potensi manusia di dalam organisasi. Tujuan CM adalah secara berkesinambungan memberikan kinerja terbaik dgn masyarakat yg termotivasi untuk maju.
5. **Kolb's Learning Cycle ( Siklus belajar Kolb)**. Proses pembelajaran naluriah, belajar melalui pengalaman

# Prinsip TPS

1. Fokus kepada kepuasan pelanggan
2. Tujuan pribadi dan organisasi yang konsisten
3. Hasrat dan Keinginan Maju
4. Etika & Prilaku Berdasarkan Fakta
5. Orientasi Proses
6. Fokus pada perbaikan, Pengembangan, & pembelajaran lebih jauh

# Tugas

- Buat Makalah Mengenai Penerapan Balanced ScoreCard di sebuah Perusahaan/Organisasi