

## Konsep dan Penerapan *Key Performance Indicator* Pada Perusahaan Jasa di Indonesia: Kajian Literatur

Ismi Rahmatunnisa<sup>1</sup>, Chantika Putri Alycia<sup>2</sup>, Rulistya Maharani<sup>3</sup>, Rindu Aulia Razika

Hilmi<sup>4</sup>, Heli Setiawati<sup>5</sup>, Muhammad Rizki Ramdani<sup>6</sup>, Saepul Anwar<sup>7</sup>

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Djuanda,

email: [c.2210244@unida.ac.id](mailto:c.2210244@unida.ac.id)<sup>1</sup>, [c.2210542@unida.ac.id](mailto:c.2210542@unida.ac.id)<sup>2</sup>, [c.2210548@unida.ac.id](mailto:c.2210548@unida.ac.id)<sup>3</sup>,

[c.2211420@unida.ac.id](mailto:c.2211420@unida.ac.id)<sup>4</sup>, [c.2211094@unida.ac.id](mailto:c.2211094@unida.ac.id)<sup>5</sup>, [c.2210532@unida.ac.id](mailto:c.2210532@unida.ac.id)<sup>6</sup>,

[saeful.anwar@unida.ac.id](mailto:saeful.anwar@unida.ac.id)<sup>7</sup>

---

---

### ABSTRAK

Perusahaan di Indonesia khususnya pada sektor jasa yang mulai menggunakan KPI untuk mengukur dan meningkatkan kinerja perusahaan, penerapan KPI pada perusahaan jasa penting karena dapat membantu perusahaan yang terstruktur dan terkuantifikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep dan penerapan KPI (*Key Performance Indicator*) pada perusahaan jasa di Indonesia. KPI (*Key Performance Indicator*) adalah alat penting yang digunakan untuk mengukur dan mengelola kinerja perusahaan. Metodologi yang digunakan penelitian ini adalah metode studi pustaka, penelitian ini mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai literatur terkait penerapan KPI (*Key Performance Indicator*) di berbagai jenis perusahaan jasa. Alasan peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan dan membangun dasar teoritis, serta mengarahkan penelitian ke arah yang lebih fokus dan relevan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penerapan KPI yang tepat dapat mendorong inovasi, meningkatkan efisiensi operasional, dan membantu perusahaan menyesuaikan diri dengan perubahan pasar. Serta menunjukkan bahwa memilih KPI yang relevan dan sesuai dengan tujuan strategis perusahaan sangat penting untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

**Kata Kunci:** *Key Performance Indicator*, Perusahaan Jasa, Studi Pustaka

### PENDAHULUAN

Menurut Govindan dkk (2021) salah satu cara bagi pelaku industri dalam mempersiapkan diri untuk bersaing dan mempertahankan industri yang beroperasi adalah dengan menyiapkan sistem penilaian kinerja perusahaan. Indonesia sebagai negara yang ekonominya didominasi oleh berbagai jenis perusahaan, penting bagi perusahaan-perusahaan ini untuk memiliki metode yang efektif dalam mengukur dan

mengelola kinerja mereka. Inilah di mana konsep KPI (*Key Performance Indicator*) muncul sebagai alat penting.

Terdapat banyak jenis perusahaan yang melakukan berbagai macam bisnis. Misalnya, perusahaan manufaktur berkonsentrasi pada pembuatan produk yang terbuat dari bahan mentah, seperti elektronik, mobil, atau makanan. Sementara itu, perusahaan jasa menawarkan layanan seperti konsultasi manajemen dan keuangan. Perusahaan ritel atau dagang membeli dan menjual barang kepada pelanggan akhir, baik secara langsung maupun melalui internet (Samadani, 2013).

Perusahaan jasa di Indonesia dapat menerapkan KPI (*Key Performance Indicator*) untuk berbagai tujuan, seperti meningkatkan kualitas layanan atau meningkatkan efisiensi operasional. KPI (*Key Performance Indicator*) mengacu pada penggunaan metrik yang terukur untuk mengevaluasi kinerja suatu perusahaan, departemen, atau individu terhadap tujuan dan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Shirouyehzad dkk (2016) kinerja dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas perusahaan adalah komponen penting yang mempengaruhi kemajuan dan kemunduran suatu industri. Selain itu, perusahaan harus memastikan bahwa KPI (*Key Performance Indicator*) yang dipilih sesuai dengan visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan serta dapat memberikan wawasan yang bermanfaat untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai KPI (*Key Performance Indicator*) telah memberikan wawasan yang berharga tentang berbagai aspeknya. Salah satunya, sebuah penelitian menemukan bahwa penerapan KPI (*Key Performance Indicator*) memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan, dengan perusahaan yang menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) cenderung memiliki tingkat produktivitas dan profitabilitas yang lebih tinggi. Namun, penelitian lain lebih menekankan pada faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas KPI (*Key Performance Indicator*), seperti dukungan manajemen, keterlibatan karyawan, dan kesesuaian antara KPI (*Key Performance Indicator*) dengan strategi bisnis. Penelitian juga telah

menyoroti penerapan KPI (*Key Performance Indicator*) dalam konteks industri tertentu, seperti sektor kesehatan, di mana penggunaan KPI (*Key Performance Indicator*) dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pasien. Sebuah studi kasus juga menunjukkan bahwa KPI (*Key Performance Indicator*) dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong inovasi dalam layanan, membantu perusahaan jasa untuk mengembangkan produk dan layanan baru. Dengan demikian, penelitian-penelitian ini menggambarkan beragam aspek dan implikasi penggunaan KPI (*Key Performance Indicator*) dalam berbagai konteks perusahaan.

Perusahaan jasa di Indonesia khususnya yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) cukup banyak dan mencakup berbagai sektor seperti properti, real estate, infrastruktur, utilitas, transportasi, keuangan, perdagangan dan investasi. Sekitar 74% perusahaan di Indonesia telah beralih ke digitalisasi yang juga mencakup penerapan KPI dalam proses bisnis mereka. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas perusahaan di Indonesia memahami pentingnya KPI sebagai alat untuk mengukur dan meningkatkan kinerja mereka.

Penggunaan KPI (*Key Performance Indicator*) menjadi semakin penting bagi perusahaan jasa di Indonesia dalam dunia bisnis yang kompetitif untuk memastikan keberhasilan jangka panjang. Dengan memantau dan mengevaluasi kinerja secara teratur, perusahaan dapat menemukan peluang untuk perbaikan, mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien, dan beradaptasi dengan perubahan pasar yang dinamis. KPI adalah cara yang bagus untuk mencapai indikator kinerja yang baik untuk menilai kinerja karyawan. KPI membandingkan apa yang telah dibuat dengan apa yang telah ditetapkan. Implementasi yang berhasil akan bergantung pada penerapan strategi pemeliharaan yang efektif sesuai dengan rencana (Lubis & Kusumanto, 2018). Akibatnya, perusahaan dapat memperkuat posisi mereka di pasar dan mencapai persyaratan mereka.

Penelitian ini mempunyai tujuan menganalisis konsep dan penerapan KPI (*Key Performance Indicator*) di perusahaan jasa beserta manfaatnya akan membahas

berbagai penelitian sebelumnya yang terkait dengan KPI (*Key Performance Indicator*), dengan fokus pada hasil dan implikasi dari penelitian tersebut. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang bagaimana penelitian sebelumnya membantu kita memahami KPI (*Key Performance Indicator*) dalam konteks perusahaan jasa.

## METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian ini menggunakan studi pustaka (*library research*) kajian teoritis dan referensi yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiono, 2018). Studi pustaka yaitu metode pengumpulan data melalui beberapa tahapan yaitu dengan cara mengumpulkan, mengevaluasi, dan mensintesis data dari penelitian sebelumnya dan dijabarkan dengan pendekatan kualitatif dalam hasil dan pembahasan untuk mendapatkan penjelasan lebih dalam.

Metode penelitian studi pustaka (*library research*) dapat memberikan dasar teoretis yang kuat untuk penelitian baru dengan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu subjek dengan mengakses dan menganalisis data yang sudah ada. Berikut adalah tahapan-tahapan yang dilakukan untuk membuat studi literatur tersusun secara spesifik menurut (Manurung & Purba, 2021):

1. Langkah pertama adalah mengumpulkan artikel yang terkait dengan implementasi KPI (*Key Performance Indicator*) industri dengan kata kunci KPI (*Key Performance Indicator*).
2. Langkah kedua adalah penyaringan, yaitu memilih artikel yang relevan.
3. Langkah ketiga adalah rangkuman artikel, yaitu merangkum artikel yang relevan berdasarkan identitas dan hasil penelitian.
4. Langkah keempat adalah mengkonsentrasikan beberapa aspek. Ini berarti mengelompokkan semua artikel sesuai dengan fokus industri, wilayah publikasi, dan tahun publikasi.

5. Langkah kelima adalah menganalisis kegunaan, yang berarti mengevaluasi manfaat dari setiap artikel.

Peneliti melakukan literatur seperti jurnal ilmiah, laporan penelitian, artikel, dan sumber informasi lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Dari hasil literatur yang relevan peneliti mengambil artikel dan jurnal yang akan dijadikan acuan dalam penulisan artikel ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perusahaan Jasa

Seperti yang dijelaskan Hanggara (2019) bahwa yang dimaksud dengan perusahaan jasa adalah perusahaan yang menawarkan berbagai macam layanan kepada pelanggan yang membutuhkannya. Tidak seperti perusahaan manufaktur atau dagang, perusahaan jasa ini hanya berfokus pada menjual jasa kepada konsumen yang memerlukan. Perusahaan jasa, atau sering disebut sebagai penyedia layanan jasa, menawarkan suatu keahlian tertentu yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen sebagai pengguna jasa tersebut.

Terdapat beragam jenis perusahaan jasa yang berperan dalam menyediakan layanan kepada konsumen atau bisnis lainnya. Di antaranya adalah sektor keuangan, yang mencakup bank, lembaga keuangan non-bank, serta perusahaan asuransi. Sektor kesehatan juga memiliki peranan penting dengan rumah sakit, klinik medis, dan penyedia layanan farmasi. Selain itu, sektor pendidikan hadir dengan sekolah, universitas, dan lembaga pelatihan. Hiburan dan rekreasi turut menjadi bagian, mencakup teater, bioskop, taman hiburan, serta penyedia layanan streaming musik dan video. Transportasi juga menjadi fokus dengan maskapai penerbangan, perusahaan taksi, serta jasa pengiriman barang. Industri konsultasi dan manajemen, pariwisata, teknologi informasi, perawatan dan kecantikan, serta perdagangan dan distribusi juga merupakan sebagian dari perusahaan jasa yang memainkan peran penting dalam perekonomian dan kehidupan sehari-hari.

## **2. Konsep dan Penerapan KPI (*Key Performance Indicator*)**

### **a. Konsep KPI (*Key Performance Indicator*)**

Pengukuran kinerja adalah proses mengevaluasi dan memantau pencapaian tujuan atau standar yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau individu. Proses pengukuran kinerja biasanya dilakukan dengan menggunakan indikator atau metrik yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan dari pengukuran kinerja adalah untuk memahami sejauh mana kinerja aktual telah memenuhi atau melebihi tujuan yang telah ditetapkan, serta untuk memastikan bahwa suatu pendapatan, laba bersih, pangsa pasar, kepuasan pelanggan, produktivitas, efisiensi operasional, dan lainnya adalah beberapa metrik kinerja yang umum digunakan.

KPI (*Key Performance Indicator*) atau indikator kinerja utama adalah sebuah perangkat atau alat pengukuran berupa metrik finansial atau non-finansial yang berfungsi sebagai navigasi bagi perusahaan untuk mengukur dan menentukan kemajuan sasaran atau strategi yang telah ditetapkan. KPI (*Key Performance Indicator*) merupakan cerminan dari target perusahaan dan progress pencapaian tujuan. Berikut definisi dan pengertian KPI (*Key Performance Indicator*) menurut para pakar. KPI (*Key Performance Indicator*) adalah alat navigasi penting yang digunakan oleh para manajer untuk memahami apakah perusahaan mereka sedang mengarah pada kesuksesan atau sedang menjauhi jalur menuju kesuksesan, (Bernard, 2016). KPI (*Key Performance Indicator*) menjadi alat mengukur kinerja organisasi dan memastikan keselarasan visi dan strategi organisasi. KPI (*Key Performance Indicator*) juga bisa dijadikan alat pengukur kinerja yang efektif bagi manajer dalam memberikan penilaian kinerja tahunan bagi semua engineer dan menghindarkan dari penilaian subjective seperti saat ini yang sudah berjalan, (Rohim, 2020).

### **b. Faktor-faktor KPI (*Key Performance Indicator*)**

Menurut Zabidi dan Astuti (2020) untuk menghasilkan kinerja yang baik, faktor kinerja dalam meningkatkan kesejahteraan dan kesejahteraan perusahaan adalah salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Faktor-faktor yang sangat

penting untuk pembentukan KPI (*Key Performance Indicator*). Relevansi adalah prioritas utama, dan KPI (*Key Performance Indicator*) harus sesuai dengan tujuan dan strategi perusahaan. Setelah itu, deskripsi harus spesifik untuk memungkinkan penetapan tujuan yang jelas. Karena KPI (*Key Performance Indicator*) harus menunjukkan pencapaian tujuan, komponen pengukuran kinerja sangat penting. Selain itu, fokus utama adalah akurasi, bersama dengan kebutuhan akan deskripsi yang jelas dan tidak menyimpang. Faktor tepat waktu diprioritaskan untuk memastikan bahwa informasi yang relevan diperoleh dalam waktu yang tepat untuk tindakan. Untuk menghindari harapan yang tidak realistis, kriteria realistis diuraikan. Kemudian ditekankan bahwa KPI (*Key Performance Indicator*) sangat penting untuk mengarahkan perilaku yang diinginkan dan memberikan kemampuan untuk mengukur kemajuan secara berkala. Oleh karena itu, penjelasan tersebut memberikan gambaran lengkap tentang komponen penting yang harus dipertimbangkan saat merancang KPI (*Key Performance Indicator*) yang efektif.

### **c. Metode Pengukuran KPI (*Key Performance Indicator*)**

Metode merupakan teknik yang digunakan selama proses penelitian (Mardalis, 2014). Metode pengukuran KPI (*Key Performance Indicator*) dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan karakteristik organisasi. Berikut adalah beberapa metode umum yang digunakan untuk mengembangkan dan mengelola KPI (*Key Performance Indicator*):

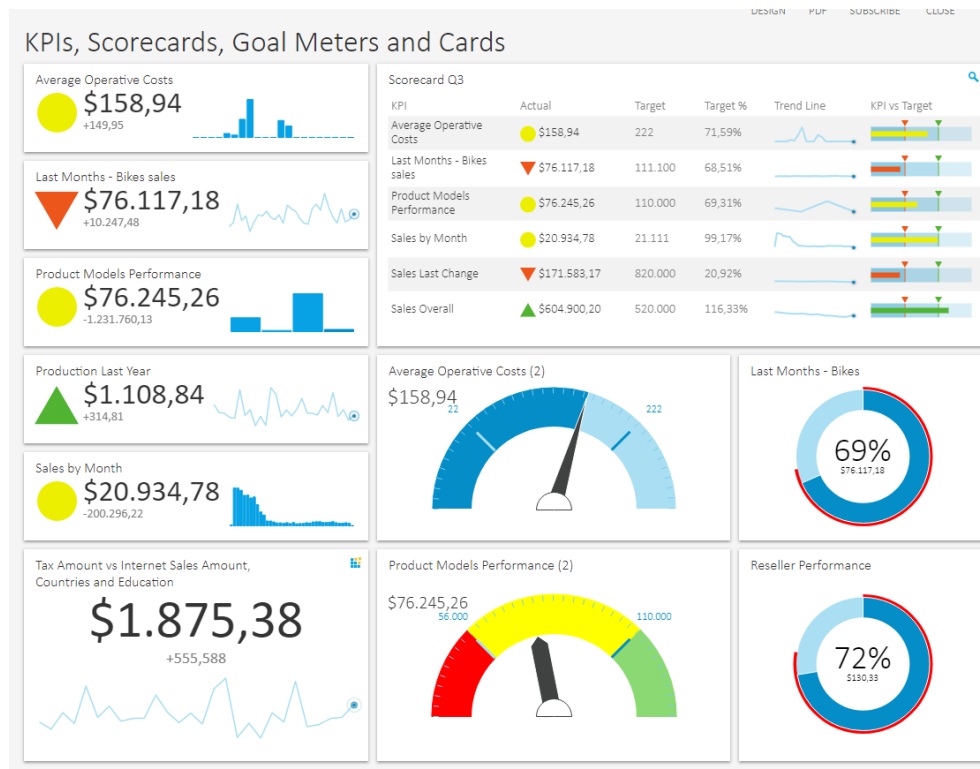
- Metode BSC (*Balanced Scorecard*): BSC adalah pendekatan holistik yang melihat kinerja dari berbagai sudut pandang, seperti pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, keuangan, dan pelanggan. BSC membantu perusahaan menjaga keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang serta mengintegrasikan strategi dengan pengukuran kinerja.
- Metode SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-bound*): Metode ini digunakan untuk membuat KPI (*Key Performance Indicator*) yang

efektif. KPI (*Key Performance Indicator*) yang baik harus spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, relevan, dan memiliki batas waktu yang jelas.

- *Benchmarking*: Teknik ini melibatkan perbandingan kinerja perusahaan dengan standar industri atau pesaing terkemuka. Dengan melakukan *benchmarking*, perusahaan dapat menemukan area kinerja yang buruk atau baik dan menetapkan KPI (*Key Performance Indicator*) yang tepat untuk meningkatkan kinerja.
- *Participatory Approach*: Pendekatan ini melibatkan pemangku kepentingan kunci dalam pengembangan KPI (*Key Performance Indicator*), yang dapat meningkatkan penerimaan dan keterlibatan mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Pendekatan ini melibatkan diskusi dan konsultasi dengan berbagai bagian perusahaan untuk menentukan KPI (*Key Performance Indicator*) yang paling relevan dan bermanfaat.
- *Data Analytics*: Strategi ini menggunakan analisis data untuk menemukan pola, tren, dan hubungan antara kinerja organisasi. Organisasi dapat menggunakan teknologi analisis data untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang komponen yang memengaruhi kinerja dan membuat KPI (*Key Performance Indicator*) yang lebih cerdas dan efisien.
- *Kaizen (Continuous Improvement)*: Pendekatan ini mendorong organisasi untuk memperbaiki proses dan praktik mereka secara konsisten untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kualitas sering dikaitkan dengan KPI (*Key Performance Indicator*) yang terkait dengan Kaizen.

Metode KPI (*Key Performance Indicator*) yang tepat harus mempertimbangkan karakteristik, tujuan, dan sumber daya organisasi. Pendekatan yang komprehensif untuk merancang dan mengelola KPI (*Key Performance Indicator*) yang efektif seringkali dapat dihasilkan dengan menggabungkan metode-metode di atas.





**Gambar 1. Pengukuran KPI**

Sumber: [www.vrogue.co](http://www.vrogue.co)

Berdasarkan **Gambar 1** yang memperlihatkan sebuah *dashboard* analisis data dari berbagai metrik kinerja utama KPI (*Key Performance Indicator*) yang meliputi *scorecards*, *goal meters* dan *cards*. *Dashboard* ini memberikan gambaran visual beberapa elemen penting yang terlihat antara lain adalah biaya operasional, penjualan bulan lalu, kinerja model produk, penjualan per bulan, perubahan penjualan terakhir dan penjualan keseluruhan dengan berbagai pencapaian target yang bervariasi. *Dashboard* ini membantu dalam analisis cepat dan pengambilan keputusan strategis untuk perusahaan.

**d. Penerapan KPI (*Key Performance Indicator*)**

**Tabel 1. Penerapan KPI Pada Perusahaan Jasa Indonesia**

No	Objek Penelitian	Hasil	Manfaat
1.	Laboratorium Jasa Pengujian Kimia	Sesuai dan berpengaruh	Mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mencari peralatan dan menciptakan tempat kerja yang nyaman

2.	PT. Tongwei Indonesia	Sesuai dan berpengaruh	Meningkatkan karyawan	kinerja
3.	PT. Pelabuhan Indonesia	Sesuai dan berpengaruh	Meningkatkan karyawan divisi keuangan	kinerja
4.	PT. Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat	Sesuai dan berpengaruh	Meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan	
5.	PT. Gresik Graha Wisata	Sesuai dan berpengaruh	Membantu manajemen dalam menetapkan perencanaan dan pengendalian untuk mencapai tujuan strategis.	

*Sumber: Data diolah 2024*

Berdasarkan **Tabel 1** yang mencantumkan lima objek penelitian yang berkaitan dengan penerapan KPI (*Key Performance Indicator*) di berbagai perusahaan menunjukkan bahwa KPI (*Key Performance Indicator*) diterapkan sesuai dan berpengaruh dalam mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan.

Hasil kajian dari sumber penelitian terdahulu tentang KPI (*Key Performance Indicator*) akan memberikan wawasan yang luas tentang fenomena ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kontribusi KPI (*Key Performance Indicator*) terhadap kinerja perusahaan hingga faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya.

KPI (*Key Performance Indicator*) sangat memengaruhi kinerja perusahaan, dan karyawan yang menerapkannya dengan baik cenderung mencapai hasil yang lebih baik. Untuk memastikan bahwa KPI (*Key Performance Indicator*) sesuai dan berpengaruh untuk mengukur kemajuan menuju tujuan perusahaan, sangat penting untuk memilih KPI (*Key Performance Indicator*) yang tepat. KPI (*Key Performance Indicator*) dapat membantu perusahaan mendorong inovasi dan perubahan, terutama dalam hal pembuatan produk baru atau perbaikan proses. KPI (*Key Performance Indicator*) tidak terbatas pada sektor tertentu, mereka telah digunakan di berbagai

industri dan lingkungan perusahaan, menunjukkan relevansinya dan fleksibilitas mereka. Untuk mengukur kinerja perusahaan, ada banyak metode dan metodologi yang berbeda yang digunakan.

KPI (*Key Performance Indicator*) adalah alat yang kuat untuk mengukur kinerja, tetapi harus digunakan dengan hati-hati agar sesuai dengan tujuan strategis perusahaan. KPI (*Key Performance Indicator*) yang lebih canggih dan real-time sekarang dapat digunakan, yang membuka peluang baru untuk pemantauan dan pengambilan keputusan yang lebih cepat.

## KESIMPULAN

Penggunaan KPI dalam perusahaan jasa di Indonesia menunjukkan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan. KPI membantu perusahaan mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien, menemukan peluang perbaikan, dan mengukur kemajuan menuju tujuan strategis. Menurut artikel ini, perusahaan harus memilih KPI yang tepat dan sesuai dengan tujuan strategis mereka untuk mencapai efektivitas maksimal. Strategi pemeliharaan yang efektif dan pemantauan berkala sangat penting untuk implementasi KPI yang berhasil. Perusahaan dapat memperkuat posisi mereka di pasar dan mempercepat pengambilan keputusan dengan menggunakan KPI yang lebih canggih dan real-time.

## REFERENSI

- Ahyadi, H., Saputra, R., & Putri, E. N. (2023). Analisis Penerapan Metode Kaizen 5s terhadap Kinerja Karyawan Pada Laboratium Jasa Pengujian Kimia. *Presisi*, 10-17.
- Baramuli, J. L., Manossoh, H., & Pinatik, S. (2023). Analisis Penerapan Model Four Levers Of Control dalam Meningkatkan Kinerja Karaywan Divisi Keuangan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Bitung. *Manajemen Bisnis dan Keuangan Korporat*, 97-111.

- Bernard, M. (2016). *25 Key Performance Indicators yang Harus Diketahui*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Govindan, K., Aditi, Darbari, J. G., Kaul, A., & Jha, P. (2021). Structural Model For Analysis Of Key Performance Indicators For Sustainable Manufacturer-Supplier Collaboration: A Grey-Decision-Making Trial and Evakuasi Laboratory-Based Approach. *Business Strategy and The Environment*, 1702-1722.
- Hanggara, A. (2019). *Pengantar Akuntansi*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Hersusetiyati, Febrianti, W., Sari, R. D., & Yansyah, A. P. (2024). Analisis Kinerja Karyawan Melalui Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (Persero). *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis*.
- Hidayat, R. (2017). Perancangan Pengukuran Kinerja Perusahaan Jasa (Studi Kasus Pada PT. Gresik Graha Wisata).
- Khoirunnisa, A., Suroso, & Angela, F. P. (2024). Pengaruh Penilaian KPI (Key Performance Indicator) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Tongwei Indonesia. *MSEJ*.
- Lubis, P. I., & Kusumanto, I. (2018). Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicator (KPI) (Studi Kasus: Cv. Bunda Bakery Pekanbaru). *Jurnal Sains Teknologi dan Industri*, 37-45.
- Mardalis. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manurung, H., & Purba, H. H. (2021). Implementasi KPI Perusahaan: Kajian Literatur. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 1-12.
- Rohim, M. (2020). Analisis Pencapaian Key Performance Indicator (KPI) Pada Sistem Application and Product (SAP) PT. GMF AeroAsia Tbk. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 150-164.
- Setiawan, A. B., Anwar, S., & Zamaludin, A. (2020). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Value For Money Pada Satuan Kerja Balai Penelitian Tanaman Hias Kab. Cianjur. *Jurnal Akunida*, 132-146.

- Shirouyehzad, H., Rafiei, F. M., & Shahgholi, E. (2016). Performance Evaluation of Organisational Units Based on Key Performance Indicators with Aglity Approach by Using MADM, QFD: A Case Study in Darakar Compony. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 198-214.
- Sugiono, R. (2018). Metodologi Penelitian Sosial.
- Sutisna, D., Nirwansyah, M., Ningrum, S. A., & Anwar, S. (2024). Studi Literatur Terkait Peranan Teori Agensi Pada konteks Berbagai ISSUE Di Bidang Akuntansi. *Karimah Tauhid*, 4802-4821.
- Zabidi, Y., & Astuti, M. (2020). Pengukuran Dan Analisis Kinerja Industri Kreatif Kerajinan Batik XYZ Wukirsari Bantul. *Jurnal DINAMIKA TEKNIK*.