



Analisis Data Kinerja Organisasi

PERTEMUAN KE 11

Dr. Refi Arioen. STP., MTA

1) Konsep dasar data kinerja

Data kinerja adalah informasi terukur yang menggambarkan hasil kerja suatu proses, tim, atau organisasi dalam periode tertentu. Intinya untuk menjawab: **seberapa baik kita mencapai target, di bagian mana terjadi hambatan, dan apa penyebabnya**. Data kinerja bisa kuantitatif (angka: waktu, biaya, volume) dan kualitatif (umpan balik pelanggan, hasil audit).



Pentingnya analisis data kinerja: Analisis data kinerja membantu organisasi memahami apa yang berjalan baik, apa yang tidak, dan mengapa. Dengan data, evaluasi tidak lagi berbasis asumsi, tetapi berbasis bukti yang terukur.

Bagaimana data membantu mencapai tujuan organisasi: Data membantu menetapkan target yang realistis, memantau progres, menemukan hambatan lebih cepat, serta menentukan strategi perbaikan yang paling efektif. Dampaknya, keputusan lebih tepat, efisiensi meningkat, dan hasil kerja lebih selaras dengan tujuan organisasi.





2) Indikator (KPI) dan cara mengukurnya

KPI (Key Performance Indicator) adalah indikator utama yang paling relevan untuk menilai pencapaian tujuan. KPI yang baik biasanya **SMART** (spesifik, terukur, realistis, relevan, berbatas waktu).

Cara mengukur KPI umumnya meliputi:

- **Definisi KPI:** rumus, satuan, dan standar keberhasilan.
- **Sumber data:** sistem internal, laporan, survei, log operasional.
- **Frekuensi ukur:** harian/mingguan/bulanan sesuai kebutuhan.
- **Target & baseline:** bandingkan performa sekarang vs target dan kondisi awal.

Contoh singkat: *KPI ketepatan waktu layanan = (jumlah layanan tepat waktu / total layanan) × 100%.*



3) Metode analisis sederhana hingga lanjutan

- **Sederhana:** statistik deskriptif (rata-rata, persentase), tren (naik-turun), perbandingan sebelum-sesudah, ranking, dan grafik.
- **Menengah:** analisis akar masalah (5 Why, Fishbone), Pareto 80/20, segmentasi (per wilayah, tim, produk).
- **Lanjutan:** korelasi/regresi untuk melihat faktor yang memengaruhi kinerja, forecasting (prediksi), analisis efisiensi dan produktivitas, hingga dashboard/BI untuk pemantauan real-time.



4) Contoh penerapan dalam organisasi

- **SDM:** produktivitas karyawan, tingkat absensi, turnover, efektivitas pelatihan.
- **Operasional:** waktu proses, tingkat kesalahan/defect, kapasitas produksi, downtime.
- **Keuangan:** biaya per unit, margin, cashflow, efisiensi anggaran.
- **Layanan/Pelanggan:** kepuasan (CSAT), keluhan, waktu respon, retensi pelanggan.
Tujuannya agar organisasi bisa melihat kinerja secara objektif dan menetapkan prioritas perbaikan.

5) Cara menyusun rekomendasi perbaikan berbasis temuan data

Langkah ringkas yang efektif:

- 1.Temuan utama:** apa yang tidak sesuai target (gap) dan seberapa besar.
- 2.Akar masalah:** penyebab dominan berdasarkan analisis (bukan asumsi).
- 3.Opsi solusi:** beberapa alternatif tindakan, lengkap dengan dampak dan risiko.
- 4.Prioritas:** pilih yang paling tinggi dampaknya dan realistis (impact-effort).
- 5.Rencana aksi:** siapa melakukan apa, kapan, indikator keberhasilan, dan cara monitoring.
- 6.Evaluasi berkala:** ukur ulang KPI untuk memastikan perbaikan benar-benar terjadi.





Tujuan Analisis Data Kinerja

- ❑ **Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan:** Data menunjukkan area yang sudah optimal (kekuatan) dan bagian yang masih bermasalah (kelemahan), sehingga organisasi tahu apa yang perlu dipertahankan dan diperbaiki.
- ❑ **Mengukur kemajuan terhadap tujuan:** Analisis membantu membandingkan capaian aktual dengan target dan baseline, sehingga progres dapat dipantau secara jelas dari waktu ke waktu.
- ❑ **Membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data:** Keputusan tidak lagi berbasis asumsi, tetapi berbasis bukti. Ini membuat prioritas lebih tepat, risiko berkurang, dan strategi lebih efektif.
- ❑ **Meningkatkan akuntabilitas:** Dengan indikator yang terukur, peran dan tanggung jawab tiap unit/tim menjadi lebih jelas, serta kinerja dapat dipertanggungjawabkan secara transparan



Jenis Data Kinerja

Data Kuantitatif (berbentuk angka, mudah diukur)

- Penjualan:** Menggambarkan total produk/jasa yang terjual dalam periode tertentu; membantu melihat tren permintaan dan performa pasar.
- Keuntungan:** Menunjukkan selisih pendapatan dan biaya; digunakan untuk menilai kesehatan finansial dan efektivitas strategi bisnis.
- Jumlah pelanggan:** Mengukur pertumbuhan basis pelanggan serta keberhasilan akuisisi dan retensi.
- Efisiensi produksi:** Menilai seberapa optimal proses produksi, misalnya output per jam, biaya per unit, tingkat cacat, atau waktu siklus.



Data Kualitatif (berbentuk opini/penilaian, menjelaskan “mengapa”)

- Survei kepuasan pelanggan:** Mengungkap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan/produk dan area yang perlu ditingkatkan.
- Umpan balik karyawan:** Memberi insight tentang kondisi kerja, hambatan operasional, dan ide perbaikan dari internal organisasi.
- Laporan kinerja:** Berisi narasi hasil kerja, evaluasi program, kendala, dan rekomendasi; membantu memahami konteks di balik angka.

Sumber Data



- ❑ Sistem CRM (Customer Relationship Management): Sumber data terkait pelanggan, seperti riwayat transaksi, interaksi layanan, keluhan, prospek (leads), dan tingkat retensi. Berguna untuk analisis penjualan, loyalitas, dan kepuasan pelanggan.
- ❑ Sistem ERP (Enterprise Resource Planning): Menyediakan data operasional dan keuangan yang terintegrasi, seperti persediaan, produksi, pembelian, distribusi, biaya, dan laporan keuangan. Berguna untuk analisis efisiensi, produktivitas, dan kontrol biaya.

- ❑ Database internal: Data yang disimpan di unit/organisasi, misalnya data absensi, kinerja tim, SOP, laporan proyek, atau data inventaris. Berguna untuk monitoring kinerja harian dan evaluasi internal.
- ❑ Survei dan kuesioner: Menghasilkan data persepsi dan pengalaman (pelanggan/karyawan), seperti tingkat kepuasan, kebutuhan, serta masukan perbaikan. Berguna untuk melengkapi data angka dengan alasan/penyebab.
- ❑ Media sosial: Sumber data respons publik seperti komentar, ulasan, mention, engagement (like, share), dan sentimen. Berguna untuk melihat reputasi brand, tren isu, dan respons pasar secara cepat.



Alat Analisis Data

- ❑ Microsoft Excel: Alat analisis paling umum untuk pengolahan data dasar–menengah, seperti pembersihan data, rumus, tabel, grafik, pivot table, hingga analisis sederhana (trend, perbandingan, ringkasan).
- ❑ Google Sheets: Fungsinya mirip Excel, unggul untuk kolaborasi real-time dan akses berbasis cloud. Cocok untuk monitoring data bersama tim, pelaporan cepat, dan dashboard sederhana.
- ❑ Software Statistik (SPSS, R): Digunakan untuk analisis statistik yang lebih mendalam. **SPSS** cocok untuk pengguna yang ingin analisis statistik dengan antarmuka menu (uji hipotesis, regresi, korelasi). **R** lebih fleksibel dan kuat untuk analisis lanjutan serta visualisasi, tetapi membutuhkan pemahaman coding.
- ❑ Platform BI (Tableau / Power BI): Dipakai untuk membuat dashboard interaktif, menggabungkan banyak sumber data, dan menampilkan insight secara visual untuk pengambilan keputusan. Cocok untuk monitoring KPI dan laporan manajemen berbasis data.

Proses Analisis Data

- ❑ Pengumpulan Data: Menghimpun data dari sumber yang relevan (CRM, ERP, database internal, survei, media sosial) sesuai tujuan analisis dan KPI yang ingin diukur.
- ❑ Pembersihan Data (Data Cleaning): Menyiapkan data agar siap dianalisis, misalnya menghapus duplikasi, menangani data kosong, memperbaiki format (tanggal/angka), menyamakan kategori, dan memastikan data konsisten.
- ❑ Analisis Data: Mengolah data untuk menemukan pola dan insight, seperti menghitung KPI, melihat tren, membandingkan periode/unit, mencari faktor penyebab, hingga membuat segmentasi.

- ❑ Interpretasi Hasil: Menjelaskan makna temuan dan dampaknya terhadap tujuan organisasi, termasuk mengidentifikasi gap terhadap target serta faktor yang memengaruhi kinerja.
- ❑ Visualisasi Data: Menyajikan hasil dalam bentuk grafik, tabel, dan dashboard agar mudah dipahami dan cepat digunakan untuk komunikasi serta pengambilan keputusan.



Pengumpulan Data

- ❑ Menentukan data apa yang dibutuhkan: Tetapkan tujuan analisis dan KPI terlebih dulu, lalu turunkan menjadi daftar data yang diperlukan (misalnya periode waktu, unit kerja, variabel penjualan/biaya/keluhan).
- ❑ Mengumpulkan data dari berbagai sumber: Ambil data dari sistem yang tersedia seperti CRM, ERP, database internal, laporan operasional, survei/kuesioner, hingga media sosial agar gambaran kinerja lebih lengkap.
- ❑ Memastikan data akurat dan relevan: Lakukan pengecekan awal (validasi) seperti kesesuaian definisi data, kelengkapan, konsistensi format, dan keselarasan dengan kebutuhan analisis hindari data yang tidak terkait tujuan.

Pembersihan Data (Data Cleaning):

- ❑ **Menghilangkan data yang tidak relevan:** Buang kolom/record yang tidak terkait tujuan analisis, duplikasi, atau data di luar periode/segmen yang ditetapkan agar analisis lebih fokus.
- ❑ **Memperbaiki kesalahan:** Koreksi input yang keliru seperti salah ketik, format angka/tanggal yang tidak sesuai, nilai ekstrem yang tidak masuk akal, serta kesalahan kategori (misal penamaan produk/area).
- ❑ **Menangani nilai yang hilang (missing values):** Tentukan tindakan yang tepat seperti mengisi dengan nilai tertentu (misal rata-rata/median), menggunakan data pengganti yang valid, atau menghapus baris jika terlalu banyak kosong dan berpotensi bias.
- ❑ **Memastikan konsistensi data:** Samakan standar penulisan dan format (satuan, kode, kategori, tanggal), sehingga data dari berbagai sumber bisa dibandingkan dan digabung tanpa menimbulkan error.

Analisis Data: Statistik Deskriptif:

- ❑ Rata-rata (Mean): Nilai “rerata” dari seluruh data. Berguna untuk melihat gambaran umum kinerja, misalnya rata-rata penjualan per bulan. Rumus: total nilai ÷ jumlah data.
- ❑ Median: Nilai tengah setelah data diurutkan. Cocok dipakai saat data tidak merata atau ada nilai ekstrem, karena lebih stabil daripada mean.
- ❑ Modus: Nilai yang paling sering muncul. Berguna untuk mengetahui pola yang dominan, misalnya produk yang paling sering terjual.
- ❑ Standar Deviasi: Mengukur seberapa besar penyebaran data dari rata-rata. Standar deviasi kecil berarti data relatif stabil; besar berarti fluktuasi tinggi.

Contoh (Rata-rata penjualan bulanan): Jika penjualan 6 bulan berturut-turut adalah 80, 90, 100, 110, 120, 130 juta, maka rata-ratanya = $(80+90+100+110+120+130) \div 6 = 105$ juta/bulan.

Analisis Data: Tren dan Pola

- ❑ Menganalisis tren dari waktu ke waktu: Melihat perubahan kinerja dalam periode tertentu (harian, mingguan, bulanan) untuk mengetahui arah pergerakan apakah naik, turun, atau stabil. Ini membantu evaluasi progres dan deteksi dini penurunan kinerja.
- ❑ Mengidentifikasi pola musiman: Menemukan pola yang berulang pada waktu tertentu, misalnya saat libur sekolah, Ramadan, akhir tahun, atau periode gajian. Pola musiman penting untuk perencanaan stok, promosi, dan kapasitas kerja.

Contoh: Penjualan meningkat setiap akhir tahun—biasanya dipicu oleh momen Natal/Tahun Baru, bonus akhir tahun, dan program diskon besar, sehingga strategi pemasaran dan persediaan bisa disiapkan lebih awal.

Analisis Data: Perbandingan

- ❑ Membandingkan kinerja antar departemen: Analisis dilakukan untuk melihat perbedaan capaian KPI antar unit (misalnya produktivitas, biaya, waktu layanan, tingkat kesalahan). Tujuannya menemukan praktik terbaik (best practice) dan area yang perlu dibina.
- ❑ Membandingkan kinerja dengan pesaing: Menggunakan data benchmark (misalnya pangsa pasar, harga, kualitas layanan, rating pelanggan) untuk menilai posisi organisasi di industri dan menentukan strategi agar lebih kompetitif.

Contoh: Departemen A lebih efisien daripada Departemen B misalnya biaya per unit lebih rendah atau waktu proses lebih cepat. Temuan ini bisa ditindaklanjuti dengan mengkaji penyebabnya (SOP, alat, beban kerja, skill) lalu menerapkan perbaikan pada Departemen B.

Analisis Data: Analisis Regresi

- ❑ Mencari hubungan antara variabel: Analisis regresi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh satu variabel (misalnya biaya pemasaran) terhadap variabel lain (misalnya penjualan), sekaligus membantu membuat prediksi jika variabel tersebut berubah.
- ❑ Contoh: Pengaruh biaya pemasaran terhadap penjualan: Dengan regresi, organisasi dapat mengukur apakah kenaikan biaya pemasaran diikuti kenaikan penjualan, berapa besar dampaknya, dan apakah pengaruhnya signifikan. Hasilnya membantu menentukan alokasi anggaran pemasaran yang lebih efektif.

Interpretasi Hasil

- ❑ Memahami apa arti dari hasil analisis: Menjelaskan makna angka/temuan (misalnya tren naik, gap terhadap target, atau faktor yang paling berpengaruh) sehingga data berubah menjadi insight yang bisa dipakai.
- ❑ Mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan: Menentukan titik lemah atau bottleneck berdasarkan bukti, seperti KPI yang paling tertinggal, proses yang paling lambat, atau penyebab dominan yang memicu masalah.
- ❑ Menghubungkan hasil dengan tujuan organisasi: Mengaitkan temuan dengan target strategis (misalnya pertumbuhan, efisiensi biaya, kualitas layanan, kepuasan pelanggan), sehingga rekomendasi yang dibuat benar-benar mendukung prioritas organisasi.

Visualisasi Data: Grafik Batang

- ❑ Untuk membandingkan kategori: Grafik batang digunakan untuk menampilkan perbedaan nilai antar kategori secara jelas (misalnya antar produk, cabang, departemen, atau periode tertentu). Semakin tinggi batang, semakin besar nilainya sehingga mudah melihat mana yang paling tinggi/rendah.
- ❑ Contoh: Penjualan per produk: Setiap batang mewakili satu produk, dan tinggi batang menunjukkan total penjualan produk tersebut. Ini membantu menentukan produk terlaris, produk yang perlu ditingkatkan pemasarannya, serta dasar keputusan stok dan strategi promosi.

Visualisasi Data: Grafik Garis

- ❑ Untuk menunjukkan tren dari waktu ke waktu: Grafik garis digunakan untuk melihat perubahan nilai secara berurutan berdasarkan waktu (harian, mingguan, bulanan). Sangat efektif untuk membaca pola naik-turun, kestabilan, dan titik perubahan (lonjakan/penurunan).
- ❑ Contoh: Pertumbuhan penjualan bulanan: Titik pada garis mewakili penjualan setiap bulan, lalu dihubungkan menjadi garis. Dari sini mudah terlihat apakah penjualan tumbuh konsisten, stagnan, atau menurun sekaligus membantu evaluasi target dan perencanaan strategi periode berikutnya.

Visualisasi Data: Pie Chart

- ❑ Untuk menunjukkan proporsi: Pie chart digunakan untuk menampilkan pembagian suatu total menjadi beberapa bagian (persentase).
- ❑ Cocok ketika ingin melihat komposisi dan perbandingan kontribusi tiap kategori terhadap keseluruhan. Contoh:
Pangsa pasar: Setiap irisan mewakili persentase pangsa pasar tiap merek/perusahaan. Dari pie chart, terlihat siapa yang dominan, siapa yang kecil, dan bagaimana distribusi pasar secara umum.

Studi Kasus:

- ❑ Contoh nyata bagaimana analisis data meningkatkan kinerja organisasi: Studi kasus menunjukkan penerapan analisis data secara praktis, mulai dari identifikasi masalah, analisis penyebab, sampai tindakan perbaikan dan hasil yang terukur. Tujuannya agar audiens melihat manfaat data bukan sekadar teori.
- ❑ Misalnya: Peningkatan efisiensi produksi setelah analisis data: Perusahaan mengumpulkan data waktu proses, downtime mesin, dan tingkat cacat. Dari analisis ditemukan bottleneck pada satu tahap produksi dan jam-jam tertentu sering terjadi keterlambatan karena setup mesin. Setelah SOP diubah, jadwal maintenance ditata ulang, dan pelatihan operator dilakukan, hasilnya waktu produksi lebih singkat, cacat menurun, dan output meningkat dengan biaya yang lebih terkendali.

Kesimpulan:

1. Ringkasan poin-poin penting: Analisis data kinerja membantu organisasi memahami kondisi aktual, mengukur KPI, menemukan tren/pola, dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki melalui proses pengumpulan, pembersihan, analisis, interpretasi, dan visualisasi data.
2. Menekankan manfaat analisis data kinerja: Dengan data, keputusan lebih akurat dan cepat, efisiensi meningkat, risiko menurun, serta kinerja lebih terarah karena fokus pada indikator yang benar-benar mendukung tujuan organisasi.
3. Ajakan untuk bertindak (Call to Action): Mulai terapkan analisis data kinerja secara konsisten tetapkan KPI utama, rapikan sumber data, buat dashboard/laporan rutin, dan jalankan perbaikan berbasis temuan agar hasil kerja terus meningkat.

TERIMAKASIH

