

## **Pelatihan Penyusunan KPI melalui Program Pengabdian Masyarakat untuk Peningkatan Efektivitas Kinerja Organisasi**

**Desita Nur Rachmaniar<sup>1,\*</sup>, Granita Hajar<sup>1</sup>, Paramaditya Arismawati<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Logistik, Universitas Telkom, Kampus Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Teknik Industri, Universitas Telkom, Kampus Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[desitanurr@telkomuniversity.ac.id](mailto:desitanurr@telkomuniversity.ac.id), <sup>2</sup>[granita@telkomuniversity.ac.id](mailto:granita@telkomuniversity.ac.id), <sup>3</sup>[paramadityaars@telkomuniversity.ac.id](mailto:paramadityaars@telkomuniversity.ac.id)

(\* : coresponding author)

**Abstrak**—Manajemen kinerja berperan penting sebagai bagian dari strategi dalam meningkatkan efisiensi suatu organisasi, terutama melalui penggunaan Indikator Kinerja Utama (KPI) yang teratur dan terukur. Namun, banyak organisasi, termasuk perusahaan menengah dan rekan pengabdian kepada masyarakat, masih menghadapi tantangan dalam merancang dan menerapkan KPI yang sejalan dengan tujuan strategis mereka. Dalam hal ini, mitra kegiatan adalah PT. TIP, sebuah perusahaan yang aktif dalam industri produksi dan perdagangan produk halal, yang menghadapi kesulitan dalam mengukur kinerja, khususnya di bidang pemasaran. Permasalahan yang dihadapi mitra sejauh ini adalah belum adanya sistem pengukuran kinerja yang baku dan sistematis. Tujuan dari kegiatan ini adalah membantu mitra untuk dapat menyusun indikator kinerja, cara mengukurnya hingga cara mengevaluasinya. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah Pelatihan. Pelaksanaan kegiatan mencakup pertemuan awal untuk menentukan kebutuhan mitra, pelatihan dalam merancang KPI melalui presentasi interaktif, dialog dua arah, dan studi kasus yang relevan dengan situasi perusahaan. Selanjutnya, dilakukan evaluasi dan pemantauan melalui sesi tanya jawab dan pengumpulan pendapat peserta untuk mengukur keberhasilan pelatihan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mitra mengenai dasar-dasar manajemen kinerja, prinsip dalam penyusunan KPI yang berbasis SMART, serta kemampuan untuk merumuskan indikator kinerja yang berkaitan dengan visi, misi, dan tujuan strategis perusahaan. Peningkatan pemahaman peserta terkait Key performance indicator (KPI) berdasarkan hasil pre-test dan post-test dari 33% meningkat menjadi 67% setelah dilakukannya pelatihan. Kegiatan ini diharapkan menjadi langkah pertama dalam penerapan sistem manajemen kinerja yang berkelanjutan dan dapat meningkatkan accountability serta efisiensi operasional perusahaan mitra.

**Kata Kunci:** Indikator; Kinerja; Pelatihan; Pengukuran; KPI

**Abstract**—Performance management plays a crucial role in improving an organization's efficiency, particularly through the use of regular and measurable Key Performance Indicators (KPIs). However, many organizations, including medium-sized enterprises and community service partners, still face challenges in designing and implementing KPIs that align with their strategic objectives. In this case, the activity partner is PT. TIP, a company active in the halal product production and trading industry, which faces difficulties in measuring performance, particularly in the marketing sector. The problem faced by the partner so far is the lack of a standard and systematic performance measurement system. The objective of this activity is to assist the partner in developing performance indicators, how to measure them, and how to evaluate them. The method used in this activity is training. The implementation of the activity includes an initial meeting to determine the partner's needs, training in designing KPIs through interactive presentations, two-way dialogue, and case studies relevant to the company's situation. Furthermore, evaluation and monitoring are carried out through question-and-answer sessions and gathering participant feedback to measure the success of the training. The results of this activity demonstrated an increase in partners' understanding of the fundamentals of performance management, the principles of developing SMART-based KPIs, and their ability to formulate performance indicators related to the company's vision, mission, and strategic objectives. Participants' understanding of Key Performance Indicators (KPIs) increased from 33% to 67% after the training, based on pre- and post-test results. This activity is expected to be the first step in implementing a sustainable performance management system and improve accountability and operational efficiency at partner companies.

**Keywords:** Indicators; Performance; Training; Measurement; KPI

### **1. PENDAHULUAN**

Untuk dapat bersaing dalam dunia bisnis, perusahaan seringkali dituntut dapat berhasil mencapai tujuannya. Keberhasilan dari perusahaan tidak hanya dilihat dari perencanaan strategi yang tepat, tetapi juga memerlukan kemampuan perusahaan melakukan aktivitasnya dalam mengukur, menilai dan mengevaluasi kinerja untuk mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan (Nisak & Iriani, 2023). Kinerja sering sekali dikaitkan dengan keberhasilan individu ataupun organisasi dalam mencapai tujuannya. Manajemen kinerja berupa pengelolaan organisasi yang efektif karena berfungsi untuk mengukur, memantau dan menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Salah satu alat krusial dalam manajemen kinerja adalah *key performance indicator* (KPI), yang merupakan indikator yang dirancang untuk mengevaluasi seberapa jauh tujuan strategis suatu organisasi dapat dicapai secara obyektif dan terukur (Asih et al., 2020). KPI dengan sistem manajemen kinerja perusahaan tidak dapat dipisahkan dan saling terkait satu dengan lainnya (Zahra et al., 2024). KPI berfungsi sebagai landasan bagi pengambilan keputusan yang didasarkan pada data sehingga mampu meningkatkan efektivitas pengendalian organisasi terhadap pencapaian sasaran kinerja (Sudaryanto, 2024). KPI sebagai alat ukur dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas, menjaga kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan maupun organisasi serta dapat membandingkan nilai prediksi dan realisasi dalam mengevaluasi kinerja perusahaan (Rizki Yuniar et al., 2024).

Dalam penerapan organisasi masa kini, penentuan KPI tidak hanya penting bagi perusahaan atau sektor publik, tetapi juga sangat diperlukan dalam konteks organisasi masyarakat dan lembaga non-profit yang belum mengembangkan budaya evaluasi kinerja yang solid. Pada sektor perdagangan dan olahan minyak bumi, penggunaan KPI juga sangat membantu dalam mengukur pencapaian visi dan misi perusahaan (Ayu Damayanti & Fitriani, 2023). Di Industri lain seperti farmasi, efisiensi penetapan KPI yang lebih fokus dan terukur di setiap perspektifnya diharapkan dapat mendukung pengelolaan kinerja yang lebih adaptif dan efektif pada perusahaan (Ainul Fais, 2024). Akan tetapi, dalam pelaksanaan KPI dalam perusahaan kurangnya pemahaman mengenai konsep dasar KPI di kalangan mitra masih perlu diperhatikan sehingga keberhasilan proses dapat dijamin (Muhammad Aditya et al., 2024).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan dan dukungan dalam menyusun KPI dapat mendukung organisasi untuk menetapkan indikator yang sesuai dengan kebutuhan operasional mereka, sekaligus meningkatkan pemahaman terkait prinsip SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time-bound*) dalam pengembangan indikator kinerja (Ainun et al., 2025). Selain sebagai pedoman teknik, penerapan prinsip ini juga sebagai kerangka strategis dalam menyelaraskan visi misi dengan target individu maupun organisasi. Dengan pendekatan SMART, ketidakjelasan proses pengukuran dapat diminimalisir dan akuntabilitas kinerja dapat diperkuat disetiap levelnya. Konsep SMART ini membantu dalam menciptakan tujuan individu maupun organisasi yang terukur, jelas dan realistis (Nelly & Trisnawarman, 2004). Pendampingan dalam KPI juga memiliki pengaruh terhadap peningkatan kemampuan organisasi dalam melakukan evaluasi internal, sehingga memungkinkan analisis kinerja yang lebih tepat daripada hanya menggunakan pendekatan evaluasi kualitatif (Nelson & Agustina, 2025).

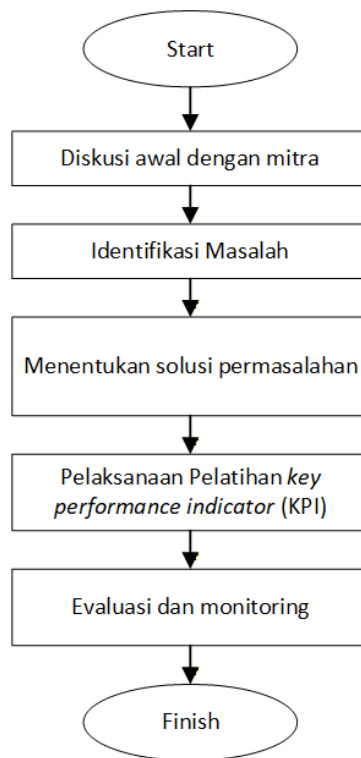
Meski begitu, pelaksanaan KPI sebagai komunitas masih menghadapi sejumlah hambatan yang cukup besar, termasuk minimnya kemampuan teknis dalam merancang KPI, ketidaksesuaian antara indikator dengan tujuan strategis organisasi, serta kurangnya tenaga kerja yang memahami manajemen kinerja secara menyeluruh. Ini menunjukkan adanya perbedaan antara teori KPI yang ada dalam literatur dan penerapan nyata di lingkungan mitra masyarakat. Penelitian terkait layanan publik juga menegaskan bahwa tanpa adanya indikator kinerja yang sesuai, organisasi atau perusahaan dapat mengalami kesulitan dalam menilai tingkat capaian kinerja organisasi yang dikur secara financial dan non financial (Natalia Melantika et al., 2023; Sugianti et al., 2024).

Sejala dengan hal tersebut, penciptaan KPI yang terintegrasi dan relevan menjadi kebutuhan untuk memperkuat daya saing organisasi. KPI juga berfungsi mengidentifikasi tingkat produktivitas, mempercepat pengenalan masalah dalam proses operasional, serta meningkatkan kualitas. KPI juga terbukti sebagai dasar pengembangan dan peningkatan kinerja yang memberikan penilaian secara sistematis dan objektif (Nababan et al., 2025). Selain itu, KPI yang terukur diharapkan dapat meningkatkan kinerja, loyalitas SDM, tata kelola dan kapabilitas sumber daya secara berkelanjutan (Samir & Hartanti, 2026).

Dalam rangka pengabdian kepada masyarakat, pengembangan KPI menjadi inisiatif strategis untuk memperkuat hubungan. Melalui inisiatif ini, diharapkan terwujud peningkatan mutu manajemen kinerja yang bisa mendorong tercapainya sasaran jangka pendek dan jangka panjang serta mendukung keberlangsungan organisasi mitra terkait. Permasalahan yang ada pada mitra saat ini masih belum adanya sistem pengukuran kinerja yang baku dan sistematis. Sehingga perusahaan perlu memahami tata cara menyusun, mengukur dan mengevaluasi indikator kinerja perusahaan. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan dalam KPI tidak hanya penting di teori, namun juga memberikan pengaruh nyata terhadap peningkatan kinerja institusi secara berkelanjutan. Tujuan dari kegiatan ini adalah membantu mitra dalam memahami dan menyusun KPI yang terukur dan terstruktur serta sesuai dengan strategi perusahaan. Selain itu, kegiatan ini bermanfaat bagi organisasi secara keseluruhan dalam peningkatan pemahaman dan ketrampilan karyawannya.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan dan bimbingan dalam menyusun *Key Performance Indicator* (KPI) bagi perusahaan mitra, yaitu perusahaan yang sedang dalam tahap awal penerapan sistem manajemen kinerja. Pelatihan dilaksanakan pada hari Jumat 19 Desember 2025 bertempat di PT. TIP Jalan Mojopahit No. 525, Kranggan, Kota Mojokerto, Jawa Timur. Metode yang digunakan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman konsep dan kemampuan praktis peserta dalam menyusun serta mengevaluasi KPI yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Adapun responden atau peserta dalam pengabdian kepada masyarakat ini yaitu karyawan PT. TIP terutama jajaran pimpinan yang meliputi direktur dan manajer dari masing-masing divisi.



Gambar 1. Flowchart Metode Kegiatan Pelatihan KPI

Penjelasan dari tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat dilihat pada Gambar1. Tahap pertama yang dilakukan adalah Diskusi awal dengan Mitra. Tahapan ini mengindikasikan perlunya mengetahui kebutuhan Mitra melakukan diskusi langsung dengan Mitra terkait. Mitra pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat kali ini adalah PT. TIP yang mana merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan perdagangan umum berbasis produk pangan yang fokus pada halal. Diskusi awal dengan mitra dilakuakn di Telkom University Kampus Surabaya dan kemudian diskusi-diskusi berikutnya dilanjutkan lokasi Mitra.

Tahap kedua adalah identifikasi masalah. Pada tahap ini, beberapa hasil dari diskusi awal dengan mitra kita himpun terlebih dahulu sehingga ditemukan permasalahan utamanya apa. Permasalahan yang ada diantaranya mitra masih mengalami kendala dalam penentuan kinerja perusahaan khususnya di bidang pemasaran. Mengingat hasil tren kinerja khususnya di bagian tersebut tidak mengalami peningkatan dan cenderung stagnan. Pada divisi lain juga mengalami kendala yang serupa, bahkan beberapa dari mereka masih kebingungan dalam menentukan indikatornya.

Tahap ketiga yaitu menentukan solusi permasalahan. Setelah mengidentifikasi permasalahan utamanya, Tim Pengabdian kepada Masyarakat mencoba mencari sousi terbaik untuk mengatasi masalah tersebut. Adapun solusi yang didapatkan yaitu perlunya pelatihan terkait penyusunan indikator kinerja yang relevan dan sistematis sehingga dapat mengukur kinerja perusahaan secara menyeluruh.

Tahap keempat yaitu pelaksanaan pelatihan KPI. Tahapan berikutnya yaitu dilakukannya pelatihan penyusunan *Key Performance Indicator* (KPI). Untuk mendukung terlaksananya kegiatan pelatihan ini, maka perlu dibuatkan modul penyusunan KPI sebagai pegangan atau pedoman peserta dalam mengikuti pelatihan. Pelaksanaan pelatihan ini dilakukan dalam kurun waktu satu hari. Pelatihan dilakukan mulai dari memberikan pemahaman konseptual terkait kinerja, cara penentuan indikator-indikator yang ada yang selaras dengan visi misi dan tujuan strategis organisasi yang semuanya sudah tertera pada modul. Metode ceramah interaktif digunakan saat pemaparan teori dan tahapan yang ada, kemudian dilanjutkan dengan diskusi dua arah terkait penentuan indikator-indikator yang ada serta studi kasus dalam pengukuran maupun penilaian indikator kinerja yang telah ditentukan. Studi kasus dilakukan dengan melakukan praktik secara langsung dalam menyusun indikator-indikator kinerja KPI bagi perusahaan, departemen dan individu.

Tahap terakhir yaitu evaluasi dan monitoring. Setelah pelatihan KPI dilakukan, tahap terakhir yaitu perlu dilakukannya evaluasi melalui sesi tanya jawab dan umpan balik dari peserta untuk mengukur tingkat pemahaman serta efektivitas pelatihan yang telah dilakukan. Evaluasi menggunakan instrumen kuesioner pre-test (sebelum pelatihan) dan post-test (sesudah pelatihan) untuk dapat mengukur peningkatan pemahaman secara kuantitatif. Monitoring juga dilakukan dengan memberikan pendampingan terkait implementasi dari pembuatan indikator-indikator kinerja supaya keberlanjutan dari hasil pengabdian kepada masyarakat tetap

terjaga dan tidak berhenti. Selain itu, perlunya masukan dari beberapa peserta pelatihan sebagai bahan evaluasi perbaikan untuk kegiatan-kegiatan pengabdian kepada masyarakat selanjutnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Partisipasi Mitra

Partisipasi Mitra Pengabdian kepada Masyarakat yaitu PT. TIP berupa cukup aktif dan kooperatif selama berlangsungnya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Partisipasi mitra diantaranya dalam proses identifikasi permasalahan yang ada, kebutuhan data yang diperlukan dalam proses pengerjaan modul seperti penilaian kinerja eksisting saat ini serta data-data lainnya, hingga pelaksanaan pelatihan. Partisipasi aktif dari mitra inilah yang dibutuhkan sebagai faktor utama dalam penentuan keberhasilan program pengabdian kepada masyarakat ini.

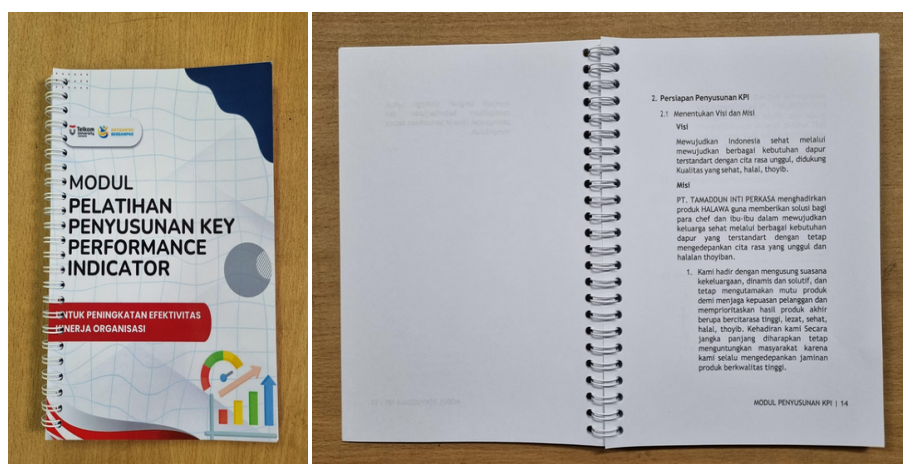
#### 3.2 Penjelasan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan melakukan diskusi awal dengan Mitra terkait, yaitu PT. TIP yang dapat dilihat pada Gambar 2. Diskusi awal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan serta kebutuhan Mitra seperti apa, kemudian ditawarkan solusi permasalahan dan bentuk kegiatan yang akan dilakukan beserta manfaat yang akan didapatkan nantinya. Solusi yang didapatkan adalah pelaksanaan pelatihan penyusunan KPI organisasi khususnya PT. TIP.



Gambar 2. Diskusi Awal dengan Mitra

Penyusunan modul *Key Performance Indicator* (KPI) dilakukan sebagai upaya untuk menyediakan panduan yang mudah dipahami selama proses pelatihan berlangsung dan dapat langsung digunakan oleh Perusahaan mitra nantinya dalam mengelola kinerja organisasi. Proses penyusunan modul KPI ini dilakukan dalam kurun waktu tiga bulan dan selama proses penyusunan juga melibatkan Mitra terkait khususnya pada bagian contoh studi kasus yang akan digunakan praktik nantinya saat pelaksanaan pelatihan KPI. Adapun materi yang dibahas dalam modul diawali dengan penjelasan sederhana mengenai konsep kinerja dan KPI, serta hubungan antara visi, misi, dan tujuan strategis perusahaan dengan indikator kinerja yang akan disusun. Hasil modul penyusunan modul KPI dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Modul *Key Performance Indicator* (KPI)

Gambar 3 menunjukkan hasil modul KPI yang telah dibuat. Penyusunan modul KPI dilakukan dengan pendekatan bertahap dan praktis, dengan materi didalamnya yang terdiri dari beberapa tahapan diantaranya:

- a. Tahapan pendahuluan dimana pada bagian ini dijelaskan terlebih dahulu pengertian dari KPI dan penggunaan *balanced scorecard* dalam pengukuran KPI. Pendekatan manajemen strategis mengenai keterkaitan antar dimensi kinerja disajikan dalam *balanced scorecard* (Wahyudin et al., 2025). Selain itu, *Balanced scorecard* sebagai kerangka kerja awal yang mengintegrasikan empat perspektif diantaranya keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan dalam mendukung kinerja dalam jangka panjang (Amilinda et al., 2025).
- b. Dilanjutkan dengan tahapan persiapan penyusunan KPI. Tahap ini menentukan visi misi, alur pengelolaan performansi hingga prosedur dalam penentuan dan evaluasi KPI.
- c. Tahapan ketiga yaitu tahapan penyusunan KPI. Dimulai dari penentuan *job description* dari masing-masing bagian yang terdapat di dalam struktur organisasi perusahaan mulai dari direktur, manajer hingga staff. Kemudian penentuan sasaran kinerja dan pemilihan indikator yang relevan. Dalam penentuan indikator kinerja terdiri dari indikator eksisting, indikator baru dan tipe-tipe indikator. Selanjutnya menetapkan bobot dari masing-masing indikator, dimana bobot ini harus disesuaikan kembali dengan rencana strategis perusahaan. Penetapan target dengan metode SMART (*strategic, measurable, achievable, relevant and time bound*) harus disepakati dan disetujui bersama (Sul Khan & Alek, 2025). Setelah itu perlu menentukan jenis KPI untuk maksimasi atau minimasi, hingga cara pengukurannya skor KPI.
- d. Tahapan selanjutnya berupa Studi Kasus berupa *Hands On* Pembuatan KPI PT. TIP. *Hands on* ini hampir sama isinya dengan tahapan KPI sebelumnya tetapi langsung penerapannya di PT. TIP. Mulai dari mengacu pada visi misi, roadmap perusahaan, struktur organisasi, penentuan *job description* hingga pembuatan Tabel KPI. Pembagian tabel KPI ini dibagi menjadi:
  1. KPI Perusahaan yang mana akan diisi oleh direktur utama
  2. KPI Departemen yang mana akan diisi oleh manajer dari masing-masing divisi yang ada
  3. KPI Individu yang mana akan diisi oleh manajer dan staff

Untuk memudahkan pemahaman, modul dilengkapi dengan contoh KPI yang disesuaikan dengan kondisi dan karakteristik perusahaan mitra, serta ilustrasi sederhana dalam pengukuran kinerja dari mitra. Dalam praktiknya, studi kasus yang diambil yaitu PT. TIP selaku mitra terkait. Data-data yang dipersiapkan diantaranya visi misi, roadmap perusahaan, struktur organisasi hingga *job description* perusahaan. Berdasarkan data yang ada, kemudian dibuatlah indikator-indikator kinerja apa saja yang dapat diukur beserta targetnya sehingga dihasilkan tabel KPI perusahaan, departemen maupun individu. Dengan adanya modul ini, perusahaan mitra diharapkan memiliki pegangan tertulis yang dapat digunakan tidak hanya selama pelatihan, tetapi juga sebagai acuan dalam penerapan dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan.

Setelah pembuatan modul KPI, tahapan selanjutnya yaitu melakukan pelatihan penyusunan KPI kepada para peserta khususnya jajaran petinggi dari perusahaan yang terdiri dari direktur dan manajer dari semua bidang divisi secara offline yang bertempat di Perusahaan PT.TIP yang beralamat di Jalan Mojopahit No. 525, Kranggan, Kota Mojokerto. Kegiatan pelatihan dapat dilihat pada Gambar 4.



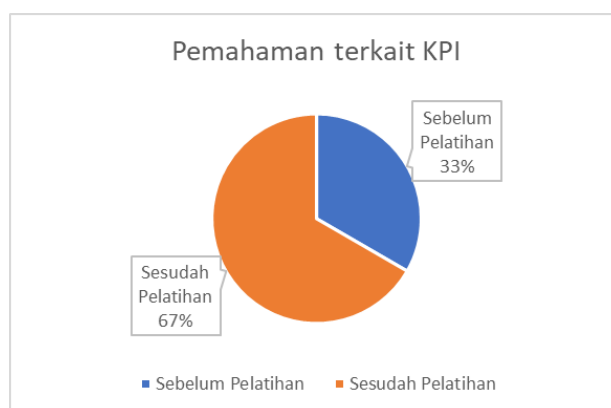
**Gambar 4.** Kegiatan Pelatihan Penyusunan KPI

Gambar 4. Menunjukkan kegiatan pelatihan yang dibuka dengan pemaparan materi terkait KPI dan alat ukurnya, dilanjutkan dengan membuat indikator-indikator kinerja dan cara menilainya dan ditutup dengan praktik dan diskusi langsung. Dalam praktiknya, mitra dapat membuat indikator-indikator kinerja melalui pendekatan *balanced scorecard*, terutama pada perspektif proses bisnis internal yang paling banyak dihasilkan. Pelatihan ini dilakukan supaya memastikan bahwa seluruh jajaran petinggi memahami cara menyusun indikator

yang benar berdasarkan Visi Misi dan Strategi Perusahaan serta mampu mengukur ketercapaian dari masing-masing indikator yang ada.

### 3.3 Tingkat Pemahaman Tentang Kegiatan Yang Berlangsung

Setelah pelaksanaan pelatihan, untuk dapat mengetahui keefektifan dari pelatihan tersebut apakah berdampak kepada peserta maka diperlukan evaluasi. Instrumen evaluasi yang digunakan berupa kuesioner yang dibagikan kepada peserta. Pemberian kuesioner dilakukan sebelum dan sesudah pelatihan untuk mengukur kemampuan pemahaman peserta. Isi kuesioner meliputi pemahaman terkait akan konsep dasar, Fungsi, Manfaat hingga penerapan KPI dalam pengukuran kinerja perusahaan. Hasil dari pengisian kuesioner tersebut kemudian akan dilakukan analisis secara deskriptif dan divisualisasikan dalam bentuk grafik sehingga dapat memudahkan pembaca dalam memahaminya. Adapun hasil dari pemahaman peserta terkait KPI sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan dapat dilihat pada Gambar 5.



**Gambar 5.** Pemahaman terhadap KPI

Gambar 5. menjelaskan bahwa kegiatan Pelatihan Penyusunan KPI dapat dikatakan berjalan dengan lancar, dilihat dari adanya peningkatan pemahaman peserta pelatihan terkait KPI sebelum dan sesudah dilakukan Pelatihan. Terlihat perbedaan yang cukup besar dan signifikan antara sebelum dan sesudah dilakukannya pelatihan KPI. Sebelum dilakukan pelatihan, hasil prosentase menunjukkan bahwa sebagian besar peserta masih belum memiliki pemahaman akan konsep dasar, fungsi, manfaat dan penerapan KPI dalam pengukuran kinerja di perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari prosentase angka 33% dari jumlah peserta yang paham akan KPI. Setelah pelatihan dilaksanakan, dapat dilihat ada peningkatan pemahaman yang semula hanya 33% orang paham menjadi 67% peserta yang sudah mulai memahami pentingnya KPI dalam kinerja perusahaan.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya pelatihan ini dapat memberikan dampak positif yang besar dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan peserta terkait sistem pengukuran kinerja perusahaan khususnya dalam penyusunan KPI. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat kali ini yaitu pelatihan penyusunan KPI dapat dikatakan cukup efektif. Kendala teknis dalam pembobotan KPI dan waktu yang kurang menjadi salah satu penyebab persentase pemahaman masing belum mencapai 100%. Sehingga perlunya pembelajaran dan tindak lanjut dari kegiatan ini.

### 3.4 Pembelajaran dan Tindak Lanjut

Beberapa pembelajaran penting yang dapat diambil dari terlaksananya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, diantaranya:

- Kemampuan pemahaman akan pengelolaan kinerja yang baik dan sistematis dan kesiapan sumber daya manusia menjadi hal yang penting dalam keberhasilan suatu organisasi
- Perlunya dukungan dari top management dari segi pengetahuan maupun fasilitas dalam hal pengembangan sumber daya yang dimiliki

Tindak lanjut dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu perlunya evaluasi berkala dari *top management* dalam pengimplementasian KPI yang telah disusun dan perlu adanya integrasi dengan teknologi untuk membantu dalam prosesnya.

## 4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan oleh Telkom University Kampus Surabaya bersama mitra sasar PT. TIP berupa pelatihan penyusunan Key Performance Indicator (KPI) bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi melalui sistem pengukuran yang terstruktur dan selaras dengan sasaran strategis

dari perusahaan. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan hasil yang cukup signifikan, ditandai dengan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep dan implementasi KPI dari 33% menjadi 67% berdasarkan hasil pre-test dan post-test. Capaian tersebut mencerminkan keberhasilan proses transfer pengetahuan sekaligus menunjukkan bahwa materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan mitra. Antusiasme peserta selama sesi diskusi, studi kasus, dan praktik penyusunan KPI juga mengindikasikan tingginya kebutuhan akan sistem pengukuran kinerja yang aplikatif dan mudah diimplementasikan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Melalui kegiatan ini, mitra memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya penyesuaian antara visi, misi, tujuan strategis, dan indikator kinerja pada setiap level organisasi. Peserta tidak hanya memahami aspek konseptual, tetapi juga mampu merumuskan KPI yang spesifik, terukur, dapat dicapai dan relevan, sehingga indikator yang disusun lebih operasional dan dapat dievaluasi secara berkala. Selain meningkatkan kompetensi individu, kegiatan ini turut mendorong terbentuknya budaya kinerja berbasis data dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial. Sehingga diperlukan evaluasi dan pendampingan lanjutan agar implementasi KPI dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan, serta memberikan manfaat nyata bagi perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainul Fais, M. (2024). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard Dan Analytical Hierarchy Process. *Jurnal REKAVASI*, 12(2), 21–28.
- Ainun, S., Mukti, Y. Y., & Fitriani, L. (2025). Pendampingan Penerapan Key Performance Indicators (KPI) Untuk Evaluasi Kinerja Pekerja TPST Sentiong Cimahi. *REKA KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4, 271–272. <https://doi.org/10.26760/rekakarya.v4i3.271-282>
- Amilinda, L., Pertiwi, P., Agama, K., & Malang, K. (2025). Analisis Key Performance Indicator Berbasis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang). *Journal of Public and Business Accounting (JoPBA)*, 6(1), 66–73. <https://doi.org/10.31328/jopba.v6i1>
- Asih, I., Purba, H. H., & Sitorus, T. M. (2020). Key Performance Indicators: A Systematic Literature Review. *Journal of Strategy & Performance Management*, 8(4). <https://www.researchgate.net/publication/344493860>
- Ayu Damayanti, D., & Fitriani, R. (2023). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Melalui Key Performance Indicator Pada PT. XYZ. *Jurnal Serambi Engineering*, VIII(2), 5099–5105.
- Muhammad Aditya, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2024). Pengaruh Key Performance Index Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan. *MASMAN: Master Manajemen*, 2(1), 147–155. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i1.317>
- Nababan, Y., Winarno, H., Ariesta, E., Kunci, K., & Kunci, ; Kata. (2025). Analisis Penerapan Key Performance Indicator Dalam Menilai Kinerja Karyawan Di Pt Kiip Kiip Indonesia. *JBIAM: Journal Business Inovation, Accounting and Management*. <https://journal.almino.org/jbiam/>
- Natalia Melantika, Imanuel Wellem, & Walter Obon. (2023). Analisis Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Kantor Desa Wolomotong Kecamatan Doreng Kabupaten Sikka. *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(2), 18–36. <https://doi.org/10.59603/projemen.v10i2.27>
- Nelly, & Trisnawarman, D. (2004). Identify Key Performance Indicators And Design A Dashboard For Monitoring Sales At Ryu-Don Cafe & Resto. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7, 6142–6150.
- Nelson, A., & Agustina, E. (2025). Penerapan Key Performance Indicators dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPKMN)*, 6, 66–76.
- Nisak, K., & Iriani, I. (2023). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan menggunakan Metode SMART System. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 14(3), 530–543. <https://doi.org/10.33059/jseb.v14i3.5530>
- Rizki Yuniar, V., Alifia Zabina, K., Normalika Zakiah, M., & Wulansari, A. (2024). Peran Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Literature Review. *Jatilima : Jurnal Multimedia Dan Teknologi Informasi*, 06(02), 72–76. <https://doi.org/10.54209/jatilima.v6i02.433>
- Samir, S., & Hartanti, D. (2026). Usulan Penerapan Balanced Scorecard (BSC) pada Koperasi X. *JEMSI : Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7, 1. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i13>
- Sudaryanto. (2024). Peran KPI Dalam Mendorong Kinerja Karyawan Dan Produktivitas Organisasi. *Bisnis Dan Digital (JIMaKeBiDi)*, 1(2), 61–72.
- Sugianti, L., Akuntansi, J., Politeknik, /, Bandung, N., Sembiring, E. E., & Si, M. (2024). Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat). *Indonesian Accounting Research Journal*, 4, 2235–2253. [www.bandungbaratpos.com](http://www.bandungbaratpos.com)
- Sulkhan, S., & Alek, A. (2025). Penerapan Metode Balance ScoreCard Untuk Penentuan Key Performance Indicator di Departemen Production Engineering Pada PT XYZ. *SEED: Journal of Scientific Research*, 2(1), 28–35. <https://doi.org/10.70716/seed.v2i1.257>
- Wahyudin, R., Momon, A., & Artamonova, M. A. (2025). Analisis penerapan key performance indicator berbasis balanced scorecard dalam menilai kinerja karyawan pada PT. XYZ. *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 6, 368–377.
- Zahra, L., Saymsurizal, Sofa Nidia, Utomo, W., & Firdaus, R. Z. (2024). Analisis Penerapan Key Performance Indicators (KPI) Dalam Upaya Meningkatkan Kecakapan Pegawai Untuk Pengembangan Karir Di PT Antam TBK – Unit Geomin. *JAProf: Jurnal Administrasi Profesional*, 5, 59–7.