



# KEY BUSINESS METRICS

- 4 Main business KPI -

# 4 MAIN BUSINESS KPI



## Transcription 4 KPI Utama di dalam Bisnis

Time	Transcription
00:03–00:10	Halo semua, pada bagian ini kita mempelajari mengenai empat KPI utama dalam bisnis
00:11–00:32	Jadi disetiap bidang pekerjaan dan disetiap profesi itu ada banyak sekali KPI yang bisa dipilih, akan tetapi menurut kami ada 4 KPI penting yang perlu dipantau dalam bisnis. Yang pertama adalah Customer Satisfaction, Internal Process Quality, Employee Satisfaction, dan Financial Performance Index.

# CUSTOMER SATISFACTION

2 main ways to measure customer satisfaction :

- Direct way : Ask the question
  - Customer Satisfaction Score (CSAT)
  - Customer Effort Score (CES)
  - Net Promoter Score (NPS)
- Indirect way : Infer from customer behaviour
  - Churn rate
  - Customer Lifetime Value
  - Time on site



Typical example of CSAT



## Transcription 4 KPI Utama di dalam Bisnis

Time	Transcription
00:33–01:22	<p>Jadi disetiap bidang pekerjaan dan disetiap profesi itu ada banyak sekali KPI yang bisa dipilih, akan tetapi menurut kami ada 4 KPI penting yang perlu dipantau dalam bisnis. Yang pertama adalah Customer Satisfaction, Internal Process Quality, Employee Satisfaction, dan Financial Performance Index. Mari kita mulai membahas KPI yang pertama yaitu Customer Satisfaction. Customer Satisfaction berbicara mengenai seberapa puas customer kita dengan produk yang kita tawarkan. Ada dua cara untuk mengukur customer satisfaction, yang pertama cara langsung dan yang kedua secara tidak langsung. Secara langsung di sini berarti kita datang ke customer dan menanyakan ke mereka seberapa puaskah mereka dengan pelayanan kita. Ada berapa jenis pertanyaan yang bisa kita ditanyakan ke mereka contoh yang pertama itu kita sebut sebagai customer satisfaction score, ini terkait dengan pertanyaan seperti seberapa puaskah anda dengan pelayanan kami. Jenis pertanyaan kedua adalah Customer Effort Score, yaitu menanyakan seperti apakah mudah untuk berinteraksi dengan layanan kita, apakah mudah untuk menggunakan layanan kita, kemudian yang ketiga adalah Net Promoter Score, yaitu seberapa inginkah mereka merekomendasikan produk kita atau layanan kita ke orang-orang terdekatnya.</p>

## Transcription 4 KPI Utama di dalam Bisnis

Time	Transcription
01:22–02:15	<p>Kemudian secara tidak langsung adalah kita bisa menilai dari perilaku customer itu sendiri. Kita bisa menilai dari yang pertama Churn Rate, Churn Rate menunjukkan persentase dari orang yang meninggalkan bisnis kita, apabila jumlah customer kita menurun maka bisa dikatakan Churn Rate-nya tinggi karena pelanggan kita yang sudah ada pergi meninggalkan kita mungkin untuk menggunakan jasa dari kompetitor. Cara tidak langsung kedua adalah kita bisa mengukur dari Customer Lifetime Value, Customer Lifetime Value menunjukkan berapa banyak uang yang mereka gunakan di layanan kita. Yang ketiga adalah Time On Site, ini adalah seberapa sering orang mengakses website kita. Berikut adalah contoh pertanyaan dari Customer Satisfaction Score, kita bisa melihat seberapa puaskah anda dengan katakanlah website Monkeylearn. Yang merah berarti sangat tidak puas kuning netral dan hijau berarti sangat puas.</p>

# INTERNAL PROCESS QUALITY

Call Center /  
Contact Center

Average Speed of  
Answering

Insurance

Average Time to Settle  
a Claim

Engineer

Process downtime

Fulfillment

Pick-to-delivery time



## Transcription 4 KPI Utama di dalam Bisnis

Time	Transcription
02:16–03:36	<p>Lanjut ke KPI kedua yaitu Internal Process Quality. Internal Process Quality yaitu mengukur seberapa efisienkah bisnis kita dalam bekerja, tentu KPI satu ini akan sangat tergantung dengan sektor atau bisnis yang dijalankan. Katakanlah pada bidang pertama yaitu bidang call center atau kontak senter, KPI yang bisa dihitung adalah rata-rata waktu untuk menjawab panggilan. Apabila ada suatu panggilan masuk dan membutuhkan waktu lima menit untuk operator mengangkatnya maka bisa dibilang ada sesuatu yang tidak beres dengan call center tersebut, apakah kekurangan orang atau seperti apa. Kedua pada bidang asuransi misalkan berapa rata-rata waktu untuk menyelesaikan sebuah claim, tentu customer kita akan puas apabila klaim dapat diproses dengan cepat dan apabila seorang agen membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan sebuah klaim maka agen tersebut dapat dipertanyakan. KPI ketiga misalnya pada profesi Backend Engineer, itu adalah berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengatasi sistem yang down, tentu ketika membangun website ada hal-hal yang tak terduga dapat terjadi. Dan kesiapan dari seorang software developer untuk menangani itu dapat untuk menjadi ukuran seberapa baik mereka dalam bekerja. Dan misalkan pada bidang pergudangan adalah pic-to-delivery time. Hal ini yang menunjukkan seberapa efisien seorang pekerja di gudang dalam mengambil barang, mensortirnya, mempacking sehingga memberikannya ke pihak logistik untuk diantar.</p>



# EMPLOYEE SATISFACTION

- Internet review ([glassdoor.com](https://www.glassdoor.com))
- Turnover rate
- Absenteeism
- Survey on satisfaction

## Transcription 4 KPI Utama di dalam Bisnis

Time	Transcription
03:37–04:26	<p>KPI ketiga yang bisa kita track adalah Employee Satisfaction. Jadi tidak hanya customer saja yang kita track tapi kita juga perlu melakukan tracking terhadap Employee Satisfaction. Hal ini bisa dilihat dari pertama review di internet seperti di website glassdoor.com. Di website seperti glassdoor.com orang-orang bisa menyuarakan opini mereka tentang pengalaman mereka bekerja di suatu perusahaan. KPI kedua yang bisa di track adalah Turnover Rate. Turnover Rate ini menunjukan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk seseorang mengundurkan diri. Apabila Turnover Rate di suatu perusahaan tinggi maka bisa jadi ada suatu hal yang tidak beres di perusahaannya. Yang ketiga adalah Absenteeism, yaitu seberapa sering karyawan-karyawan kita tidak hadir dalam bekerja, baik tidak hadir karena alasan tertentu seperti alasan umum, atau alasan pribadi ataupun alasan yang tidak jelas. Yang keempat kita bisa melakukannya secara langsung yaitu memberikan survei tentang kepuasan mereka bekerja.</p>

# FINANCIAL PERFORMANCE INDEX

Gross Profit Margin & Net profit margin

Working capital

Inventory Turnover

Return on Equity

Revenue per client



## Transcription 4 KPI Utama di dalam Bisnis

Time	Transcription
04:27–end	Dan KPI terakhir yang paling penting adalah financial performance index karena kita ingin memastikan ketika kita membangun bisnis kita tentu ingin bisnis ini menguntungkan. Contoh KPInya adalah gross profit margin ataupun nett profit margin yang terkait dengan keuntungan, kedua ada working capital yaitu berapa sih asset siap pakai yang tersedia di perusahaan tersebut. Ada inventory turnover yaitu seberapa cepat perusahaan bisa menjual barang persediaan. Dan contoh terakhir adalah Return of Equity yaitu besarnya keuntungan dibandingkan dengan ekuitas yang dimiliki.