

Strategi peningkatan kinerja perusahaan e-commerce dengan penentuan indikator kinerja utama = Strategy for performance improvement of e-commerce company with determine a key performance indicators

Indra Herdian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349836&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan Indikator Kinerja Utama pada perusahaan E-Commerce di Indonesia dengan menggunakan pendekatan ke empat perspektif Balanced Scorecard, Metode DELPHI, dan Decision Making-Trial Evaluation Laboratory (DEMATEL). Perspektif balanced scorecard digunakan untuk memastikan bahwa indikator kinerja yang akan diteliti meliputi seluruh aspek. DELPHI digunakan untuk menyeleksi indikator kinerja utama bagi perusahaan E-Commerce di Indonesia, dengan melibatkan sekelompok ahli di bidang e-commerce. DEMATEL dipergunakan untuk mendapatkan gambaran hubungan antar perspektif dan indikator perspektif, sehingga diketahui tingkat pengaruh sebab akibat antar perspektif tersebut. Pengambilan keputusan menggunakan metode DELPHI dan DEMATEL dilakukan oleh responden ahli yang berpengalaman dalam e-commerce. Pengolahan data hasil kuesioner tahap 1 dan tahap 2 dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel.

Hasil penelitian menyatakan, DELPHI menghasilkan 23 indikator kinerja utama bagi perusahaan e-commerce. Sementara itu hasil DEMATEL menggambarkan perspektif Pelatihan dan Pengembangan menjadi perspektif yang paling berpengaruh dibandingkan dengan perspektif lainnya. Indikator kinerja dalam kriteria perspektif pelatihan dan pengembangan yaitu Efisiensi Kerja Tim, Citra Perusahaan, Kepuasan Karyawan, Kolaborasi Dengan Mitra, dan Budaya Berbagi Pengetahuan secara berurutan harus menjadi perhatian utama didalam penentuan strategi perusahaan yang akan datang.

<hr>

This research aim to determine a Key Performance Indicators for E-Commerce company in Indonesia with an approach to the four perspectives of the Balanced Scorecard, DELPHI Method, and Decision-Making Trial Evaluation Laboratory (DEMATEL). Perspective of the balanced scorecard is used to make sure that the performance indicators that will be studied include all aspects. DELPHI used to select a key performance indicators for E-Commerce companies in Indonesia, with the involvement of a group of experts in e-commerce. DEMATEL is used to get an overview of the relationship between perspective and the indicators of perspective, so that the known level causal effect between these perspectives. Decision making using DELPHI and DEMATEL method performed by the experts in e-commerce. Data processing results of the questionnaire phase 1 and phase 2 is done by using Microsoft Excel.

The results stated, DELPHI produced 23 key performance indicators for e-commerce companies. Mean while DEMATEL results illustrate the perspective of Training and Development became the most influential perspective in comparison to other perspectives. Key Performance indicators in the perspective of training and development is Work Efficiency Team, Corporate Image, Employee Satisfaction, Collaborating With Partners, and Cultural Knowledge Sharing in a sequence should be the primary concern in determining the company's future strategy.