**UTS MANAJEMEN STRATEGIS SEKTOR PUBLIK**

**MANAJEMEN BERBASIS KINERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI DI ERA DIGITAL:**

**STUDI KASUS PERUSAHAAN AMAZON**

**Disusun Oleh:**

**Lisel Niya Sika**

**2156041013**

**Reguler Mandiri**

**Abstrak**

Manajemen Berbasis Kinerja (MBK) merupakan pendekatan strategis yang penting dalam meningkatkan kinerja organisasi di era digital. Penelitian ini bertujuan untuk memahami manajemen berbasis knerja dalam meningkatkan kinerja organisasi di era digital. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendalami dan menganalisis. Pada studi kasus pada perusahaan Amazon memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana MBK diterapkan dan mengoptimalkan kinerja organisasi dalam lingkungan digital dengan mengukur, melacak, dan meningkatkan kinerja melalui penggunaan teknologi canggih, analisis data real-time, serta pengambilan keputusan berbasis data. Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana organisasi dapat mengimplementasikan pendekatan MBK yang efektif dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan inovasi di tengah tantangan era digital

**Kata Kunci:**

*Manajemen Berbasis Kinerja, Kinerja Organisasi, Era Digital, Amazon*

1. **Pendahuluan:**

Dalam era digital yang terus berkembang dengan pesat, organisasi dihadapkan pada tuntutan yang semakin kompleks dan dinamis. Perubahan teknologi informasi dan komunikasi telah merubah cara bisnis dilakukan, mendorong organisasi untuk menghadapi tantangan baru dalam meningkatkan kinerja mereka. Manajemen Berbasis Kinerja (MBK) muncul sebagai suatu pendekatan strategis yang relevan dan efektif dalam menghadapi perubahan ini. MBK memberikan kerangka kerja yang memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi tujuan strategis, mengukur kinerja secara objektif, serta mengimplementasikan perbaikan berkelanjutan. Di era digital ini, teknologi memainkan peran penting dalam mengubah cara perusahaan mengelola kinerjanya. Amazon, sebagai salah satu perusahaan terkemuka dalam e-commerce global, telah mengadopsi strategi MBK untuk memastikan operasionalnya tetap efisien dan responsif terhadap perubahan pasar. Dengan memanfaatkan data dan analisis, Amazon dapat mengukur kinerja produk, layanan, dan operasionalnya secara real-time. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk merespons dengan cepat terhadap preferensi pelanggan dan permintaan pasar. Dengan berfokus pada pengukuran kinerja yang tepat dan adaptabilitas terhadap teknologi baru memungkinkan Amazon tetap menjadi pemimpin di pasar e-commerce global. Melalui pemahaman yang mendalam tentang konsep MBK dalam konteks era digital, diharapkan organisasi dapat mengoptimalkan sumber daya mereka, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan nilai tambah yang signifikan kepada para pemangku kepentingan.

**Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, Terdapat rumusan masalah antara lain yaitu:

1. Apa saja Prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Kinerja
2. Bagaimana Metode Pengukuran Kinerja
3. Bagaimana Implementasi Manajemen Berbasis Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Era Digital
4. Apa saja Manfaat manajemen berbasis kinerja dalam meningkatkan kinerja organisasi di era digital
5. Bagaimana Studi Kasus manajemen Berbasis Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi amazon di Era Digital

**Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami manajemen berbasis knerja dalam meningkatkan kinerja organisasi di era digital. Dengan memahami studi kasus Amazon, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi organisasi lain yang berusaha meningkatkan kinerja mereka di era digital.

1. **Metodologi Penelitian**

Pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendalami dan menganalisis Manajemen Berbasis Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Era Digital: Studi Kasus Perusahaan Amazon. Menurut Sugiyono (2016:9) didasari pada filsafat postpositivisme dalam meneliti objek secara alami. Dengan Teknik pengumpulan data menygunakan penelitian Library Research (kepustakaan atau literatur). Studi pustaka dengan mengumpulkan data baik dari jurnal, artikel ilmiah, paper, internet, maupun buku bacaan yang sesuai dengan permasalahan secara relevan. Yang selanjutnya data diklasifikasikan berdasarkan sumber yang kemudian dilakukan analisis data secara deskriptif.

1. **Pembahasan**
2. **Prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Kinerja**

Menurut Direktorat Jenderal Anggaran (2008), manajemen kinerja yaitu suatu proses strategis dan terpadu yang menunjang keberhasilan organisasi melalui pengembangan performansi aspek-aspek yang menunjang keberadaan suatu organisasi. Manajemen Berbasis Kinerja (MBK) adalah pendekatan manajemen yang fokus pada pencapaian hasil dan kinerja organisasi melalui pengukuran, analisis, dan peningkatan kinerja berkelanjutan. Prinsip-prinsip utama MBK melibatkan:

1. Pengukuran Kinerja

MBK memerlukan pengukuran kinerja yang akurat dan relevan untuk menilai pencapaian tujuan organisasi. Pengukuran ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti produktivitas, efisiensi, kepuasan pelanggan, dan inovasi.

1. Penetapan Tujuan yang Jelas

Organisasi yang menerapkan MBK harus menetapkan tujuan yang jelas, terukur, dan terkait dengan visi dan misi organisasi. Tujuan yang jelas memberi pedoman kepada anggota organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan.

1. Umpan Balik Berkelanjutan

Sistem umpan balik yang berkelanjutan memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi kinerja mereka secara terus-menerus. Dengan menerima umpan balik secara teratur, organisasi dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan membuat perubahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

1. Transparansi dan Akuntabilitas

Manajemen Berbasis Kinerja mendorong transparansi dalam pelaporan kinerja dan akuntabilitas individu atau tim terhadap pencapaian tujuan. Ini menciptakan budaya akuntabilitas di dalam organisasi.

1. **Metode Pengukuran Kinerja**
2. Key Performance Indicators (KPIs)

KPIs adalah indikator kunc yang digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi, departemen, atau individu dalam mencapai tujuan-tujuan strategis.

1. Balanced Scorecard

Pendekatan ini mengukur kinerja organisasi dari empat perspektif berbeda: keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan mengukur aspek-aspek ini, organisasi dapat memahami kinerja mereka secara menyeluruh.

1. Benchmarking

Metode ini melibatkan pembandingan kinerja organisasi dengan organisasi lain yang dianggap sebagai pemimpin industri atau yang memiliki praktik terbaik. Hal ini membantu organisasi untuk mengidentifikasi kelemahan dan merancang strategi perbaikan.

1. Dashboard dan Scorecards

Penggunaan visualisasi data seperti dashboard dan scorecards memungkinkan pemangku kepentingan untuk melihat metrik kunci dan tren kinerja dalam waktu nyata.

1. 6 Sigma

Six Sigma adalah metode pengukuran kinerja yang berfokus pada mengidentifikasi dan menghilangkan cacat dalam proses bisnis dengan menggunakan pendekatan statistik dan analisis data.

1. Total Quality Management (TQM)

TQM adalah pendekatan yang melibatkan semua anggota organisasi dalam meningkatkan proses, produk, layanan, dan budaya organisasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan.

1. **Implementasi Manajemen Berbasis Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Era Digital**
2. Evaluasi Tujuan Organisasi

Tentukan tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART goals). Dalam menentukan tujuan dengan melibatkan semua pemangku kepentingan, gunakan metrik yang jelas, dan pastikan tujuan terkait dengan visi organisasi.

1. Pengukuran Kinerja

Identifikasi indikator kinerja kunci (Key Performance Indicators/KPIs) yang terkait dengan tujuan organisasi. Gunakan data dan teknologi untuk mengukur kinerja secara real-time.

1. Teknologi dan Sistem Informasi

Implementasikan sistem informasi manajemen yang memungkinkan pengumpulan, analisis, dan pelaporan data secara efisien. Dengan melakukan penelitian menyeluruh, pilih solusi yang fleksibel dan mudah diintegrasikan dengan sistem yang sudah ada, dan pastikan pelatihan staf untuk menggunakan teknologi tersebut.

1. Keterlibatan Karyawan

Libatkan karyawan dalam proses MBK dengan menyusun sasaran individual yang terkait dengan tujuan organisasi. Dengan memberikan fasilitasi pelatihan dan pengembangan karyawan, berikan umpan balik teratur, dan bentuk budaya kerja yang mendukung kolaborasi dan inovasi.

1. Evaluasi Berkala

Lakukan evaluasi berkala terhadap implementasi MBK untuk memastikan bahwa sistem ini tetap relevan dan efektif.

1. **Manfaat manajemen berbasis kinerja dalam meningkatkan kinerja organisasi di era digital**
2. Pemantauan Kinerja Real-time:

Memungkinkan organisasi untuk memantau kinerja secara real-time melalui data dan metrik yang akurat, memudahkan pengambilan keputusan yang cepat.

1. Peningkatan Produktivitas:

Memotivasi karyawan untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan, sehingga produktivitas individu dan tim dapat ditingkatkan.

1. Pengembangan Keterampilan:

Memberi kesempatan bagi karyawan untuk mengidentifikasi area pengembangan pribadi mereka berdasarkan kinerja mereka, dan melalui itu, organisasi dapat menyusun program pelatihan yang relevan.

1. Peningkatan Kolaborasi:

Dengan memahami kinerja individu dan tim, manajemen berbasis kinerja memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kolaborasi antardepartemen dan membangun tim yang efektif.

1. **Studi Kasus Atau Contoh Praktis Terkait Manajemen Berbasis Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Amazon Di Era Digital**

Salah satu contoh praktis terkait manajemen berbasis kinerja dalam meningkatkan kinerja organisasi di era digital adalah perusahaan e-commerce besar seperti Amazon. Amazon.com, Inc. merupakan penjual online terbesar di dunia. Terletak pada pusat di Seattle, Washington, AS pada awalnya hanya menjual buku, kemudian DVD, CD, video dan unduhan / streaming, MP3, perangkat lunak, video game, elektronik, pakaian, furnitur, bahan makanan, kemudian ke mainan dan perhiasan. Keberhasilan Amazon terdapat pada aspek manajemen perusahaan dan inovasi bisnis, dimulai dengan kombinasi teknologi informasi canggih, jaringan pergudangan yang luas, manajemen inventaris multi-tier terintegrasi, serta transportasi rasional. (LEBLANC, 2020)

Dalam konteks ini, Amazon menggunakan berbagai metode pengukuran kinerja, analisis data besar (big data), dan teknologi canggih untuk memahami perilaku pelanggan, mengoptimalkan rantai pasokan, dan meningkatkan efisiensi operasional. Studi kasus Amazon menunjukkan bagaimana perusahaan ini mengadopsi manajemen berbasis kinerja dengan sukses. Mereka tidak hanya menggunakan KPI untuk mengukur penjualan dan keuntungan, tetapi juga memperhatikan pengalaman pelanggan, efisiensi logistik, dan inovasi produk melalui program seperti Amazon Prime dan penggunaan teknologi seperti pemrosesan otomatis dan kecerdasan buatan dalam rantai pasokan mereka. Mereka melibatkan manajemen berbasis kinerja dengan mengukur berbagai indikator kinerja, seperti tingkat kepuasan pelanggan, waktu pengiriman, tingkat retur produk, dan efisiensi gudang. Dengan analisis data yang mendalam, mereka dapat mengidentifikasi tren konsumen, mengelola inventaris dengan lebih baik, dan mengoptimalkan strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan.

Penerapan teknologi dalam manajemen berbasis kinerja juga memungkinkan Amazon untuk merespons perubahan pasar dengan cepat. Misalnya, mereka menggunakan algoritma cerdas untuk merekomendasikan produk kepada pelanggan berdasarkan riwayat pembelian dan perilaku penelusuran mereka.Dengan memanfaatkan teknologi dan data secara efektif, Amazon dapat terus meningkatkan kinerja organisasi mereka, memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, dan tetap bersaing di era digital yang terus berubah.

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan yaitu prinsip manajemen berbasis kinerja menekankan pengukuran dan peningkatan kinerja organisasi melalui tujuan yang jelas, pengukuran hasil, umpan balik, dan perbaikan berkelanjutan. Dalam era digital, hal ini menjadi krusial karena perubahan cepat dan persaingan yang ketat memerlukan responsibilitas dan adaptabilitas organisasi. Metode pengukuran kinerja melibatkan penggunaan KPI (Key Performance Indicators) untuk menilai pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks Amazon, ini bisa mencakup metrik seperti penjualan, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan inovasi produk. Implementasi manajemen berbasis kinerja membutuhkan komitmen dari semua tingkatan organisasi, transparansi data, dan penggunaan teknologi untuk pengumpulan dan analisis data. Integrasi sistem informasi yang canggih memungkinkan Amazon memantau kinerja secara real-time dan merespons perubahan pasar dengan cepat. Studi kasus Amazon menunjukkan bagaimana perusahaan ini mengadopsi manajemen berbasis kinerja dengan sukses. Mereka tidak hanya menggunakan KPI untuk mengukur penjualan dan keuntungan, tetapi juga memperhatikan pengalaman pelanggan, efisiensi logistik, dan inovasi produk melalui program seperti Amazon Prime dan penggunaan teknologi seperti pemrosesan otomatis dan kecerdasan buatan dalam rantai pasokan mereka. Secara keseluruhan, manajemen berbasis kinerja yang efektif dan adaptif dapat membantu organisasi, termasuk Amazon, untuk memanfaatkan peluang di era digital dengan merespons pasar yang dinamis, meningkatkan efisiensi.

**Daftar Pustaka**

Didit Darmawan, et al. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital. SonPedia Publishing Indonesia: Jambi

Dwi Sulisworo. (2009). Pengukuran Kinerja. Teknik Industri Universitas Ahmad Dahlan

Husnul Hotimah, et al. (2023). Manajemen Kinerja Digital. Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 1 No. 6

Murni Sofiah, Siti Aisyah. (2022). Analisis Implementasi Manajemen Rantai Pasok Pada E-Commerce Amazon. Journal of Indonesian Management, Vol. 2 No. 2, page: 385 –390

Siti Nur Azizah. (2021). Manajemen Kinerja. PT Nasya Expanding Management: Pekalongan

Sofyan Tsauri. (2014). Manajemen Kinerja (Performance Management). STAIN Jember Press: Jember

Wehelmina Rumawas. (2021). Manajemen Kinerja. Unsrat Press: Manado