

# KPI Employee Net Promoter Score (eNPS)

Tingkat rekomendasi karyawan terhadap perusahaan sebagai tempat kerja. Proxy sederhana untuk engagement.

## RUMUS

**%Promoter (skor 9–10) –  
%Detractor (skor 0–6)**

## SATUAN

**Skor (-100 s.d. +100)**

## FREKUENSI

**Semester / Tahunan**

## TARGET

**≥ 30 (good), ≥ 50  
(excellent)**

## PENANGGUNG JAWAB

**HR Business Partner**

## SUMBER DATA

HRIS, payroll system, attendance system, survey tool

## Definisi & Konteks

eNPS mengadopsi metodologi NPS pelanggan untuk karyawan: "Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan perusahaan ini sebagai tempat kerja?" (skala 0–10). Promoter (9–10) dikurangi Detractor (0–6) menghasilkan skor net.

## Mengapa KPI Ini Penting

- Leading indicator dampak HR ke bisnis: turnover, produktivitas, dan biaya rekrutmen.
- Mengukur efektivitas program People & Culture — retensi, engagement, learning & development.
- Bahan pelaporan ke direksi & investor: menunjukkan kesehatan organisasi dan pipeline talenta.
- Mendukung audit ISO 30414 (Human Capital Reporting) dan kepatuhan ketenagakerjaan.

## Cara Menghitung

1. Kumpulkan data sumber untuk periode pengukuran (Semester / Tahunan). Pastikan dari sistem otoritatif, bukan rekap manual.
2. Validasi kelengkapan dan akurasi data — buang outlier akibat kesalahan input atau periode tidak penuh.
3. Hitung dengan rumus: %Promoter (skor 9-10) – %Detractor (skor 0-6).
4. Bandingkan hasil dengan target  $\geq 30$  (good),  $\geq 50$  (excellent) dan periode sebelumnya untuk lihat trend.
5. Dokumentasikan di dashboard KPI dan komunikasikan ke pemangku kepentingan dalam rapat rutin.

### Contoh Kalkulasi

Substitusikan nilai aktual periode pengukuran ke rumus. Bandingkan hasil dengan target  $\geq 30$  (good),  $\geq 50$  (excellent) dan periode sebelumnya untuk melihat trend.

### Interpretasi Hasil

Status	Apa yang Berarti	Tindakan Singkat
<b>Off-target</b>	Hasil di luar target ( $\geq 30$ (good), $\geq 50$ (excellent)). Trend memburuk atau jauh dari standar industri.	Aktifkan root cause analysis. Stop kampanye / proses jika dampak material. Eskalasi ke pemangku kepentingan.
<b>Borderline</b>	Hasil dekat target, tapi trend tidak konsisten — risk-off setiap saat.	Identifikasi 2-3 driver utama. Lakukan perbaikan iteratif sebelum jadi off-target permanen.
<b>On-target</b>	Hasil memenuhi target ( $\geq 30$ (good), $\geq 50$ (excellent)). Trend stabil atau membaik.	Pertahankan praktik baik. Dokumentasikan SOP dan transfer ke unit / shift lain.
<b>Excellent</b>	Hasil konsisten melampaui target. Trend positif berlanjut.	Bagikan praktik baik sebagai best practice internal. Pertimbangkan stretch target.

**Hindari over-react ke 1 periode.** KPI bisa fluktuatif karena sebab di luar kendali tim. Trend 3 periode berturut-turut lebih meaningful.

## Variasi Pengukuran & Best Practice

Dimensi	Mengapa Berguna
<b>Per Departemen / Fungsi</b>	Drill-down per HR, Sales, Engineering, dll. Mengungkap hot-spot di unit yang membutuhkan intervensi.
<b>Per Level Karir</b>	Staf · Supervisor · Manager · Director — pola sering berbeda jauh per level.
<b>Per Cohort Hire</b>	Karyawan yang join di periode sama. Memetakan dampak dari onboarding & program awal.
<b>Per Tenure Bracket</b>	0-1 tahun · 1-3 · 3-5 · 5+. Indikator efektivitas program retensi tahap apa.

## Kesalahan Umum & Solusinya

Kesalahan	Solusi
Survei tidak benar-benar anonim — karyawan ragu jujur	Pakai third-party tool, jangan via email atasan langsung. Tampilkan agregat saja jika kelompok < 5 orang.
Hanya diukur tahunan — terlambat respons saat ada masalah	Tambahkan pulse triwulanan atau bulanan sebagai leading indicator.
Tidak ada feedback loop — karyawan apathy	Bagikan hasil + 3 action item dalam 14 hari. Re-survey 90 hari kemudian.
Compare lintas-industri tanpa konteks	Track trend internal sebagai prioritas; benchmark eksternal hanya sanity check.

Kesalahan	Solusi
Action plan terlalu makro ("perbaiki culture")	Pilih 2-3 spesifik dengan owner, deadline, dan metric (mis. "turunkan jam meeting per minggu dari 18 ke 12 dalam Q3").

## Tindakan Berdasarkan Status

### Off-target

#### Hasil di luar target / trend memburuk

Eksekutif & C-level turun langsung. Lakukan town hall, listening session per departemen, dan deep-dive survey untuk identify isu paling parah (kompensasi, kepemimpinan, beban kerja). Set action plan 30/60/90 hari dengan ownership eksplisit.

### Borderline

#### Mendekati target, trend tidak konsisten

Drill-down ke segmentasi: divisi atau level mana yang menarik skor turun? Fokus intervensi pada 1-2 dimensi prioritas (career growth, manager quality, compensation) dengan target perbaikan +10 poin dalam 6 bulan.

### On-target / Excellent

#### Memenuhi atau melampaui target

Konsolidasi kultur. Dokumentasikan apa yang membuat skor tinggi (rituals, leadership behaviors, benefits) supaya tidak hilang saat scaling. Investasi di career development & internal mobility untuk mempertahankan top talent.

## KPI Pendamping

KPI ini sebaiknya tidak berdiri sendiri. Padukan dengan KPI lain di kategori yang sama:

- **KPI Skor Engagement Karyawan** — Indeks komposit keterikatan emosional dan komitmen karyawan terhadap perusahaan.
- **KPI Cost per Hire** — Biaya rata-rata yang dikeluarkan untuk mengisi satu posisi baru. Mengukur efisiensi proses rekrutmen.
- **KPI Time to Hire** — Lama waktu dari job opening hingga kandidat menerima offer. Mengukur kecepatan & efisiensi proses rekrutmen.

- **KPI Tingkat Absensi Tidak Terencana** — Persentase absen tanpa pemberitahuan atau di luar cuti terjadwal. Indikator culture dan kondisi kerja.

## Checklist Implementasi

---

1. Tetapkan baseline. Ukur 1-2 periode sebelum set target — jangan langsung set target ambisius tanpa tahu starting point.
2. Definisikan formula tertulis. Tuliskan rumus, sumber data, exclusion rule di glossarium yang dapat diakses tim.
3. Otomatisasi pengumpulan data. Manual entry = rentan error & delay. Pakai sistem sumber otoritatif dengan ETL / sync rutin.
4. Set cadence review. Frekuensi pengukuran = Semester / Tahunan. Pastikan ada slot rapat rutin untuk membahas hasil dan action plan.
5. Action SLA. Setiap deviasi > threshold tertentu harus memicu action plan. Tanpa SLA = monitoring tanpa improvement.
6. Komunikasikan ke tim. Bagikan hasil + tindakan yang akan diambil. Karyawan yang tahu konteks lebih engaged dan kolaboratif.
7. Iterasi target tahunan. Target tahun lalu mungkin tidak relevan tahun ini. Adjust ke realitas bisnis saat strategic planning.

📌 **Tools:** Tools rekomendasi: Tim < 50 orang cukup pakai Google Forms anonim. Tim 50-500: Officevibe atau 15Five. Tim > 500: Culture Amp, Glint, atau Lattice. Untuk HR analytics terintegrasi (KPI + payroll + attendance), banyak perusahaan Indonesia juga pakai GajiHub.