

KPI Skor Engagement Karyawan

Indeks komposit keterikatan emosional dan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

RUMUS

Rata-rata skor seluruh pertanyaan engagement (skala 1-5)

SATUAN

Skor 1-5

FREKUENSI

Tahunan (pulse survey kuartalan)

TARGET

≥ 4.0

PENANGGUNG JAWAB

HR / Konsultan eksternal

SUMBER DATA

HRIS, payroll system, attendance system, survey tool

Definisi & Konteks

Skor Engagement adalah hasil rata-rata survei multi-pertanyaan (Likert 1-5) yang mengukur dimensi seperti kebanggaan, kepuasan, komitmen, kepercayaan kepada manajemen, dan willingness untuk extra effort. Sering dipantau oleh leadership.

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 (Tahunan (pulse survey kuartalan)). 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: Rata-rata skor seluruh pertanyaan engagement (skala 1-5).
4. Bandingkan hasil dengan target ≥ 4.0 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 ≥ 4.0 dan periode sebelumnya untuk melihat trend.

Interpretasi Hasil

Status	Apa yang Berarti	Tindakan Singkat
Off-target	Hasil di luar target (≥ 4.0). Trend memburuk atau jauh dari standar industri.	Aktifkan root cause analysis. Stop kampanye / proses jika dampak material. Eskalasi ke pemangku kepentingan.
Borderline	Hasil dekat target, tapi trend tidak konsisten — risk-off setiap saat.	Identifikasi 2-3 driver utama. Lakukan perbaikan iteratif sebelum jadi off-target permanen.
On-target	Hasil memenuhi target (≥ 4.0). Trend stabil atau membaik.	Pertahankan praktik baik. Dokumentasikan SOP dan transfer ke unit / shift lain.
Excellent	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
Per Departemen / Fungsi	Drill-down per HR, Sales, Engineering, dll. Mengungkap hot-spot di unit yang membutuhkan intervensi.
Per Level Karir	Staf · Supervisor · Manager · Director — pola sering berbeda jauh per level.
Per Cohort Hire	Karyawan yang join di periode sama. Memetakan dampak dari onboarding & program awal.
Per Tenure Bracket	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 Jam Pelatihan per Karyawan** — Total jam pelatihan rata-rata yang diterima setiap karyawan per tahun. Indikator investasi pengembangan SDM.
- **KPI Tingkat Promosi Internal** — Persentase posisi terisi dari promosi internal dibanding hire eksternal. Mengukur kekuatan succession planning.
- **KPI Tingkat Turnover Karyawan** — Persentase karyawan yang keluar dari perusahaan dalam periode tertentu. Indikator stabilitas tenaga kerja dan kesehatan culture.

- **KPI Tingkat Kehadiran Karyawan** — Persentase hari kerja karyawan yang hadir dari total hari kerja. Indikator disiplin dan engagement.

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 = Tahunan (pulse survey kuartalan). 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.