



MATERI # 7

Tactical dan Strategic Dashboard



Pengantar Performance Dashboard

- Performance dashboard adalah alat visualisasi yang digunakan untuk memantau, menganalisis, dan mengelola kinerja organisasi.
- Dua jenis utama yang digunakan dalam level manajerial:
 - Tactical Dashboard – fokus pada optimasi proses bisnis.
 - Strategic Dashboard (Scorecard) – fokus pada pemantauan strategi dan tujuan jangka panjang.



Pengertian Tactical Dashboard

- Digunakan untuk **mengoptimalkan proses bisnis** di berbagai departemen seperti keuangan, pemasaran, SDM, dan penjualan.
- Biasanya digunakan oleh **manajer tingkat menengah** untuk menganalisis kinerja terhadap target dan KPI.
- Fokus pada pertanyaan *“Apa yang terjadi dan bagaimana memperbaikinya?”*



Ciri Utama Tactical Dashboard

- Menampilkan kombinasi **data detail** dan **ringkasan (summary)**.
- Mengandalkan **data warehouse** atau **data mart** departemen.
- Memuat sekitar **10–15 KPI utama** yang dapat ditelusuri (drill-down).
- Menggunakan alat analisis dan pelaporan standar.
- Fokus waktu: **masa lalu (past performance)** untuk perbaikan berkelanjutan.



Studi Kasus 1: Arizona State University

- Tujuan: Menyediakan akses informasi penelitian dan operasional universitas secara mudah.
- Fitur utama:
 - Dashboard proposal, hibah, dan pengeluaran penelitian.
 - Dapat drill-down hingga tingkat fakultas, departemen, bahkan individu.
 - Tersambung ke sistem operasional (PeopleSoft) untuk pembaruan langsung.
 - Visual yang bersih dan navigasi intuitif (desain sederhana, tanpa elemen dekoratif).
- Manfaat:
 - Meningkatkan transparansi data.
 - Membantu dekan dan rektor dalam pengambilan keputusan berbasis data.
 - Mendorong kolaborasi lintas fakultas.



Studi Kasus 1: Arizona State University

- Kunci Keberhasilan ASU Dashboard
 - Dukungan kuat dari pimpinan universitas (Presiden & CIO).
 - Desain visual yang efektif (mudah dibaca dan fokus pada data penting).
 - Navigasi mudah dan integrasi sistem operasional.
 - Tim muda yang inovatif dan adaptif.
 - Data berkualitas dari data warehouse universitas.
 - Akses melalui portal tunggal (single sign-on).
 - Monitoring penggunaan dashboard untuk evaluasi efektivitas.



Studi Kasus 2: Rohm and Haas (Dow Chemical Subsidiary)

- Konteks: Perusahaan kimia global dengan 16.500+ karyawan dan 100+ lokasi operasi.
- Masalah awal: Sistem informasi terfragmentasi (300 sistem berbeda).
- Solusi: Integrasi seluruh sistem ke dalam satu SAP BI Environment.
- Fitur dashboard:
 - Tiga lapisan informasi:
 - Scorecards dan Dashboards (executive layer)
 - Management Reporting dan Analytics (middle management)
 - Operational Reporting (staff level)
 - Semua layer memiliki look & feel yang konsisten.
 - KPI terstandar (10 KPI utama di seluruh bisnis global).
 - Visualisasi seperti stoplight indicators (green/yellow/red).
 - Fitur drill-down hingga ke laporan operasional.



Faktor Keberhasilan Rohm and Haas

- Infrastruktur data yang kuat (SAP BW & portal tunggal).
- Kualitas data tinggi dan validasi rutin.
- Dashboard terintegrasi dengan portal korporat (mudah diakses).
- Desain antarmuka yang user-friendly:
 - Filter bertingkat (cascading filters)
 - Mouse-over detail, decomposition view, bookmark, Top 10 list, personalized alert
- Dampak:
 - Satu versi kebenaran (single version of truth).
 - Keputusan lebih cepat dan terkoordinasi.
 - Budaya organisasi berbasis data meningkat.



Pengertian Strategic Dashboard

- Disebut juga **scorecard** — digunakan untuk **mengelola eksekusi strategi organisasi**.
- Dipakai oleh **manajemen puncak** untuk **memantau kemajuan menuju tujuan strategis**.
- **Fokus pada masa depan**: apa yang perlu dilakukan untuk mencapai target jangka panjang.



Ciri Utama Strategic Dashboard

- Mengandung **tujuan strategis**, **indikator**, dan **target**.
- Data diperbarui **bulanan** atau **kuartalan**.
- Didasarkan pada **Balanced Scorecard** atau model sejenis.
- Menunjukkan **hubungan sebab-akibat** antar tujuan strategis (strategy map).
- Menghubungkan level korporat ke departemen (cascading).



Studi Kasus 1: Ministry of Works – Kerajaan Bahrain

- Menerapkan Balanced Scorecard di seluruh organisasi.
- 17 strategy maps, 200 tujuan, 500 metrik, 300 inisiatif.
- Struktur strategi:
 - 4 tema utama yang diuraikan menjadi tujuan spesifik.
 - Setiap tujuan memiliki pemilik (owner) dan KPI pengukuran.
- Membentuk Strategic Management Office untuk menjaga konsistensi dan pengendalian.



Studi Kasus 2: Cisco Systems

- Fokus strategi: Meningkatkan kepuasan pelanggan (customer satisfaction).
- Menghubungkan kualitas produk, pengalaman pelanggan, dan pendapatan.
- Membangun Quality Data Infrastructure (QDI) berbasis Oracle Data Warehouse (4 TB).
- Dashboard dan scorecard digunakan oleh >3.500 karyawan.
- Tiga jenis dashboard utama:
 - Customer Satisfaction Dashboard
 - Customer Experience Dashboard
 - Customer Loyalty Dashboard



Komponen Cisco Strategic Dashboard

- Data berasal dari 20 sistem transaksi (order, shipment, defect, service request, dll).
- Survei pelanggan berjalan secara kontinu (rolling survey) dengan 110.000 responden/tahun.
- Dashboard menampilkan:
 - Tingkat kepuasan & loyalitas pelanggan.
 - Analisis korelasi antara metrik internal dan dampaknya terhadap kepuasan.
 - Kategori loyalitas pelanggan:
 - Truly Loyal, Trapped, Accessible, High Risk
- Setiap KPI memiliki metadata: definisi, pemilik, sumber data, frekuensi pembaruan.



Prinsip Desain dan Implementasi

- **Scalable:** dapat diterapkan di seluruh organisasi.
- **Normalized:** data distandarkan agar dapat dibandingkan antar unit.
- **Accountable:** hasil dapat diatribusikan ke individu/kelompok.
- **Actionable:** memberikan panduan tindakan nyata.
- **Goalable:** terukur terhadap target yang jelas.



Dampak Strategis Cisco Dashboard

- Mengubah budaya organisasi menjadi metrics-driven culture.
- Mempercepat respon terhadap isu pelanggan (contoh: Red Alert system).
- Menyediakan korelasi kuantitatif antara proses internal – kepuasan – pendapatan.
- Meningkatkan efisiensi, loyalitas pelanggan, dan posisi kompetitif global.



Kesimpulan Perbandingan

Aspek	Tactical Dashboard	Strategic Dashboard
Fokus	Operasional & taktis	Eksekusi strategi
Pengguna	Manajer & supervisor	Eksekutif & direksi
Waktu data	Harian/Mingguan	Bulanan/Kuartalan
Tujuan	Optimasi proses	Pencapaian visi & misi
Data sumber	Data warehouse & operasional	Data agregat & KPI strategis
Contoh	ASU, Rohm & Haas	Cisco, Ministry of Works