

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan oleh Penulis ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Key Performance Indicator* (KPI) adalah sekumpulan indikator yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan dilakukan berdasarkan tujuan kritis yang ingin dicapai.
2. Dalam prakteknya indikator yang ada ini memiliki Fungsi perintisan dan pengarahannya juga sebagai Fungsi motivasi. Terbentuk 7 indikator yang digunakan dalam kontrak pekerjaan jasa rumah tangga yang telah digabung dengan jasa lainnya. Tujuh indikator tersebut adalah “HES Program”, “Kualitas”, “Tepat Waktu”, “Laporan”, “Implementasi Kontrak dan Program Kerja”, “Supply Mineral Water, Beverages, and Other Supply”, “Management Support and Personnel”.
3. *Interpretive Structural Modeling* (ISM) adalah sebuah metodologi interpretasi yang dilakukan oleh sebuah grup tenaga ahli untuk mengidentifikasi dan menyimpulkan struktur dari setiap elemen yang menjadi bagian dari sebuah kasus/permasalahan dalam sebuah model *directed graph*/digraph. Terdapat 4 level yang terbentuk dalam penelitian ini, dimana elemen yang berada paling atas, yaitu “laporan” memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi, dan “Management Support and Personnel” berada pada level paling rendah, memiliki kekuatan penggerak yang tinggi.
4. *Analytical Network Process* (ANP) adalah sebuah alat pengambil keputusan yang dapat menghilangkan asumsi tidak terdapatnya keterkaitan antara elemen pada level yang lebih tinggi terhadap level di bawahnya dan juga elemen pada level yang sama.
5. Pada penelitian ini ANP tidak digunakan untuk mengambil keputusan, akan tetapi digunakan untuk mencari bobot dari sub-elemen yang ada. Alternatif yang ada adalah diberikan *penalty* dan tidak diberikan *penalty*. Hasil dari sintesis kedua alternatif ini menunjukkan diberikan *penalty* memiliki bobot yang lebih tinggi dibandingkan tidak diberikan *penalty*. Seluruh sub-elemen yang ada memiliki potensi yang cukup besar untuk diberikan *penalty* dalam

pelaksanaan pekerjaan di dalam kontrak, akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk tidak diberikanya *penalty* jika pekerjaan tersebut dapat diberikan oleh kontraktor dengan baik.

6. *Form* KPI dibuat berdasarkan *form* yang digunakan departemen *user* dalam menjalankan kontrak sebelumnya, sehingga KPI yang baru mudah untuk diimplementasikan untuk kontrak baru ini. Beberapa informasi yang termuat dalam *form* KPI ini adalah jenis pekerjaan, nama kontraktor, nomor kontrak, bulan dari pekerjaan yang dilakukan oleh kontraktor, tanggal KPI ini dilakukan *review* oleh anggota tim *user*, nilai *invoice* dari bulan tersebut, besarnya denda yang diterima kontraktor, dan maksimal denda yang dapat dikenakan pada bulan itu.

5.2. Saran

KPI ini memang merupakan indikator performansi untuk sebuah kontrak yang memiliki klasifikasi resiko menengah hingga tinggi pada PT. Chevron Pacific Indoensia. Sudah pasti kontraktor yang dikenakan KPI ini adalah kontraktor yang memiliki peranan penting dalam kelangsungan menjalankan bisnis, oleh sebab itu dalam imlementasi KPI ini di dalam kontrak dan juga pemberian denda yang ada berdasarkan hasil KPI, perlu adanya sebuah diskusi bersama kontraktor yang mengerjakan pekerjaan tersebut agar sebuah hubungan yang saling menguatkan dapat terjadi antara kedua pihak, dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pihak dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Attri, R., Dev, N., & Sharma, V. (2013). Interpretive structural modelling (ISM) approach: an overview. *Research Journal of Management Sciences*.
- BIFM, ARK. Diakses pada tanggal 22 Oktober 2014 dari www.bifm-kpi-register.causeway.com
- Creative Decision Foundation. Diakses pada tanggal 21 Desember 2013 dari www.superdecisions.com
- Gorvett, R., & Liu, N. (2007). Using interpretive structural modeling to identify and quantify interactive risks. In *Orlando–USA: ASTIN Colloquium*.
- Kodali, R., Anand, G. (2010). Application of analytic network process for the design of flexible manufacturing systems. *Global Institute of Flexible Systems Management*, 11, 39-54.
- Kumar, S., Luthra, S., dan Haleem, A. (2013). Customer involvement in greening the supply chain: an interpretive structural modeling methodology. *Journal of Industrial Engineering International*, 9 (1), 1-13.
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., Patterson, J. L. (2009). *Purchasing and supply chain management* (Ed. 4). Mason : South-Western Cengage Learning.
- Office of Quality Improvement. (2007). Focus Groups : A Guide to Learning the Needs of Those We Serve. *University of Wisconsin System Board of Regents*, 1 – 12.
- Saaty, T. L. (1999). *Fundamentals of the analytic network process*. University of Pittsburgh, 1 – 14.
- Singh, M. D., Kant, R. (2008). Knowledge management barriers: an interpretive structural modeling approach. *International Journal of Management Science and Engineering Management*, 3(2), 141-150.
- Tabrizi, R. S., Foong, Y. P., Ebrahimi, N. (2010). Using interpretive structural modeling to determine the relationships among knowledge management criteria inside Malaysian organizations. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 48, 625-631.

- Thakkar, J., Deshmukh, S. G., Gupta, A. D., & Shankar, R. (2005, June). Selection of third-party logistics (3PL): a hybrid approach using interpretive structural modeling (ISM) and analytic network process (ANP). In *Supply Chain Forum: An International Journal* (Vol. 6, No. 1, pp. 32-46). KEDGE Business School.
- Velimirović, D., Velimirović, M., Velimirović, R. (2011). Role and importance of key performance indicators measurement. *Serbian Journal of Management*, 6(1), 63-72.



Lampiran 1

Indikator dan Item Penilaian KPI

No.	Kategori KPI		Item Penilaian
1	HES Program		- Aktivitas pegawai Kontraktor dalam mematuhi HES Perusahaan 1 - Kebersihan di SS1 (Sentral Senayan 1) Office termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Peralatan Kantor, Pintu, Partisi, Jendela, Ruang Kerja, Ruang Meeting, dan Peralatan Maintenance 2 - Perlengkapan Toilet termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Perlengkapan Toilet Eksekutif di SS1 3 - Kebersihan Pantry Basah, Pantry Kering termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Dispenser, Kulkas, Microwave, Air Mineral, dan Starbucks di SS1 4 - Kebersihan di SS2 (Sentral Senayan 2) Office termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Peralatan Kantor, Pintu, Partisi, Jendela, Ruang Kerja, Ruang Meeting, dan Peralatan Maintenance 5 - Perlengkapan Toilet termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Perlengkapan Toilet Eksekutif di SS2 6 - Kebersihan Pantry Basah, Pantry Kering termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Dispenser, Kulkas, Microwave, Air Mineral, Starbucks di SS2 7 - Kualitas Food and Beverages
2	Kualitas		
3	TEPAT WAKTU (Time to Service)		1 - Jadwal Kunjungan HES oleh Mgt Kontraktor 2 - Jadwal Pelatihan HES 3 - Jadwal Pelaksanaan Harian 4 - Jadwal Pelaksanaan Mingguan 5 - Jadwal Pelaksanaan Bulanan 6 - Jadwal Pelaksanaan tiga Bulanan 7 - Jadwal Pelaksanaan Call Off Order termasuk akan tetapi tidak terbatas pada proyektor, food and beverages, penggantian material pemeliharaan dalam waktu 3 jam
4	LAPORAN		1 - Laporan Kunjungan dan hasil pelatihan HES oleh Management Kontraktor 2 - Laporan Schedule Mingguan dan bulanan 3 - Laporan Bulanan Kegiatan Cleaning Service Harian dan Mingguan 4 - Laporan Bulanan Kegiatan Pemeliharaan 5 - Laporan Kegiatan Penggunaan Meeting room 6 - Laporan Data Office Inventory (Pantry, meeting room, room cubicle, ect) setiap bulan 7 - Laporan Bulanan Supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Penggunaan Mineral Water, Starbucks, Food and Beverages. 8 - Laporan Bulanan Other Supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada tissue, hand lotion, peralatan pemeliharaan
5	IMPLEMENTASI KONTRAK DAN PROGRAM KERJA		1 - SOP 2 - Program Pelatihan 3 - Implementasi Pekerjaan Housekeeping Services 4 - Implementasi Meeting Room services 5 - Implementasi Pekerjaan Customer Service 6 - Implementasi Pekerjaan Penyediaan Starbucks 7 - Implementasi Pekerjaan LCD Proyektor 8 - Implementasi Pekerjaan Pemeliharaan
6	SUPPLY MINERAL WATER, BEVERAGES AND OTHER SUPPLY		1 - Ketersediaan air termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Mineral Water dan Starbucks. 2 - Ketersediaan other supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Tissue, Hand lotion, Peralatan dan perlengkapan pemeliharaan.
7	MANAGEMENT SUPPORT AND PERSONNEL		1 Customer Services 2 Meeting Room Services 3 Maintenance Services 4 Cleaning Services

Lampiran 4	1. HES Program	2. Kualitas	3. Tepat Waktu
Un-weighted Super Matrix	1 Aktivitas	2 Kebersihan	3 Perlengkapan
1. HES Program	1 Aktivitas	2 Kebersihan	3 Perlengkapan
2. Kualitas	2 Kebersihan	3 Perlengkapan	4 Kebersihan
	3 Perlengkapan	4 Kebersihan	5 Kebersihan
	4 Kebersihan	5 Kebersihan	6 Perlengkapan
	5 Kebersihan	6 Perlengkapan	7 Kebersihan
	6 Perlengkapan	7 Kebersihan	8 Kualitas
	7 Kebersihan	8 Kualitas	9 Jadwal
3. Tepat Waktu	8 Kualitas	9 Jadwal	10 Jadwal
	9 Jadwal	10 Jadwal	11 Jadwal
	10 Jadwal	11 Jadwal	12 Jadwal
	11 Jadwal	12 Jadwal	13 Jadwal
	12 Jadwal	13 Jadwal	14 Jadwal
	13 Jadwal	14 Jadwal	15 Jadwal
	14 Jadwal	15 Jadwal	16 Laporan
4. Laporan	15 Jadwal	16 Laporan	17 Laporan
	16 Laporan	17 Laporan	18 Laporan
	17 Laporan	18 Laporan	19 Laporan
	18 Laporan	19 Laporan	20 Laporan
	19 Laporan	20 Laporan	21 Laporan
	20 Laporan	21 Laporan	22 Laporan
	21 Laporan	22 Laporan	23 Laporan
	22 Laporan	23 Laporan	24 SOP
5. Implementasi Kontrak dan	23 Laporan	24 SOP	25 Program
	24 SOP	25 Program	26 Implementasi
	25 Program	26 Implementasi	27 Implementasi
	26 Implementasi	27 Implementasi	28 Implementasi
	27 Implementasi	28 Implementasi	29 Implementasi
	28 Implementasi	29 Implementasi	30 Implementasi
	29 Implementasi	30 Implementasi	31 Implementasi
	30 Implementasi	31 Implementasi	32 Keterse
6. Supply Mineral Water, Bev	31 Implementasi	32 Keterse	33 Keterse
	32 Keterse	33 Keterse	34 Custom
7. Management Support and	33 Keterse	34 Custom	35 Meeting
	34 Custom	35 Meeting	36 Mainte
	35 Meeting	36 Mainte	37 Cleanin
	36 Mainte	37 Cleanin	Given Pena
Alternative	37 Cleanin	Given Pena	Not Given
	Given Pena	Not Given	GOAL
	Not Given	GOAL	

akan 33 Ketersediaan other supply term 34 Customr	35 Meeting	36 Mainten	37 Cleaning	38 Given	39 Pena	40 Not Given	41 Key Performan
1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	0.000000	0.000000	1,000,000
0.166667	0.166667	0.500000	0.269807	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.166667	0.166667	0.000000	0.081712	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.166667	0.166667	0.000000	0.148481	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.166667	0.166667	0.500000	0.269807	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.166667	0.166667	0.000000	0.081712	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.166667	0.166667	0.000000	0.148481	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.136035
0.000000	0.333333	0.312012	0.265643	0.285714	0.000000	0.000000	0.136035
0.297688	0.166667	0.112364	0.132163	0.142857	0.000000	0.000000	0.224115
0.185836	0.166667	0.177077	0.132140	0.142857	0.000000	0.000000	0.129839
0.140220	0.166667	0.177077	0.172519	0.142857	0.000000	0.000000	0.106518
0.097681	0.000000	0.000000	0.000000	0.142857	0.000000	0.000000	0.087385
0.278575	0.166667	0.221469	0.297535	0.142857	0.000000	0.000000	0.180075
0.000000	0.093150	0.098108	0.278506	0.241954	0.000000	0.000000	0.108446
0.142857	0.155410	0.196215	0.149903	0.208127	0.000000	0.000000	0.245791
0.142857	0.083493	0.098108	0.000000	0.202330	0.000000	0.000000	0.137345
0.142857	0.083493	0.098108	0.263267	0.000000	0.000000	0.000000	0.137345
0.142857	0.083493	0.217550	0.110858	0.088091	0.000000	0.000000	0.137345
0.142857	0.166987	0.119442	0.098733	0.083317	0.000000	0.000000	0.077909
0.000000	0.166987	0.086235	0.000000	0.088091	0.000000	0.000000	0.077909
0.285714	0.166987	0.086235	0.098733	0.088091	0.000000	0.000000	0.077909
0.372460	0.293323	0.326463	0.362899	0.355626	0.000000	0.000000	0.298616
0.000000	0.148895	0.160415	0.191993	0.189258	0.000000	0.000000	0.166068
0.108008	0.096371	0.088746	0.000000	0.079469	0.000000	0.000000	0.089219
0.108008	0.096361	0.142189	0.087014	0.117627	0.000000	0.000000	0.089219
0.195510	0.137183	0.072491	0.104230	0.117627	0.000000	0.000000	0.089219
0.000000	0.062820	0.000000	0.000000	0.140392	0.000000	0.000000	0.089219
0.108008	0.068676	0.131033	0.078697	0.000000	0.000000	0.000000	0.089219
0.108008	0.096371	0.078663	0.175166	0.000000	0.000000	0.000000	0.089219
0.000000	0.500000	0.500000	0.000000	0.500000	0.000000	0.000000	0.500000
0.000000	0.500000	0.500000	1,000,000	0.500000	0.000000	0.000000	0.500000
0.000000	0.395206	0.163364	0.227044	0.227044	0.000000	0.000000	0.250000
0.000000	0.140424	0.395206	0.227044	0.227044	0.000000	0.000000	0.250000
0.000000	0.232185	0.163364	0.423587	0.122324	0.000000	0.000000	0.250000
0.000000	0.232185	0.278065	0.122324				

32 Ketersediaan air termasuk akan 33 Ketersediaan other supply term 34 Custom 35 Meeting 36 Maintainer 37 Cleaning 38 Given Pena 39 Not Given 40 Key Performance Indicator								
1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	0.000000	0.000000	1,000,000
0.000000	0.166667	0.166667	0.500000	0.269807	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.166667	0.166667	0.000000	0.081712	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.166667	0.166667	0.000000	0.148481	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.166667	0.166667	0.500000	0.269807	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.166667	0.166667	0.000000	0.081712	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.166667	0.166667	0.000000	0.148481	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.142857	0.000000	0.000000	0.142857
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.136035
0.000000	0.000000	0.333333	0.312012	0.265643	0.285714	0.000000	0.000000	0.136035
0.500000	0.297688	0.166667	0.112364	0.132163	0.142857	0.000000	0.000000	0.224115
0.000000	0.185836	0.166667	0.177077	0.132140	0.142857	0.000000	0.000000	0.129839
0.000000	0.140220	0.166667	0.177077	0.172519	0.142857	0.000000	0.000000	0.106518
0.000000	0.097681	0.000000	0.000000	0.000000	0.142857	0.000000	0.000000	0.087385
0.500000	0.278575	0.166667	0.221469	0.297535	0.142857	0.000000	0.000000	0.180075
0.000000	0.000000	0.093150	0.098108	0.278506	0.241954	0.000000	0.000000	0.108446
0.000000	0.142857	0.155410	0.196215	0.149903	0.208127	0.000000	0.000000	0.245791
0.200000	0.142857	0.083493	0.098108	0.000000	0.202330	0.000000	0.000000	0.137345
0.000000	0.142857	0.083493	0.098108	0.263267	0.000000	0.000000	0.000000	0.137345
0.200000	0.142857	0.083493	0.217550	0.110858	0.088091	0.000000	0.000000	0.137345
0.200000	0.142857	0.166987	0.119442	0.098733	0.083317	0.000000	0.000000	0.077909
0.400000	0.000000	0.166987	0.086235	0.000000	0.088091	0.000000	0.000000	0.077909
0.000000	0.285714	0.166987	0.086235	0.098733	0.088091	0.000000	0.000000	0.077909
0.425012	0.372460	0.293323	0.326463	0.362899	0.355626	0.000000	0.000000	0.298616
0.000000	0.000000	0.148895	0.160415	0.191993	0.189258	0.000000	0.000000	0.166068
0.160281	0.108008	0.096371	0.088746	0.000000	0.079469	0.000000	0.000000	0.089219
0.094144	0.108008	0.096361	0.142189	0.087014	0.117627	0.000000	0.000000	0.089219
0.160281	0.195510	0.137183	0.072491	0.104230	0.117627	0.000000	0.000000	0.089219
0.160281	0.000000	0.062820	0.000000	0.000000	0.140392	0.000000	0.000000	0.089219
0.000000	0.108008	0.068676	0.131033	0.078697	0.000000	0.000000	0.000000	0.089219
0.000000	0.108008	0.096371	0.078663	0.175166	0.000000	0.000000	0.000000	0.089219
0.000000	0.000000	0.500000	0.500000	0.000000	0.500000	0.000000	0.000000	0.500000
0.000000	0.000000	0.500000	0.500000	1,000,000	0.500000	0.000000	0.000000	0.500000
0.000000	0.000000	0.395206	0.163364	0.227044	0.227044	0.000000	0.000000	0.250000
0.000000	0.000000	0.140424	0.395206	0.227044	0.227044	0.000000	0.000000	0.250000
0.000000	0.000000	0.232185	0.163364	0.423587	0.122324	0.000000	0.000000	0.250000
0.000000	0.000000	0.232185	0.278065	0.122324	0.423587	0.000000	0.000000	0.250000
0.900000	0.900000	0.888889	0.888889	0.888889	0.888889	0.000000	0.000000	0.000000
0.100000	0.100000	0.111111	0.111111	0.111111	0.111111	0.000000	0.000000	0.000000
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000

Lampiran 5	1. HES Program	2. Kualitas						3. Tepat Waktu							
Weighted Super Matrix	1 Aktivitas	2 Kebersih3	3 Perleng4	4 Kebersih5	5 Kebersih6	6 Perleng7	7 Kebersih8	8 Kualitas	F9 Jadwal K	10 Jadwal	F11 Jadwal	F12 Jadwal	F13 Jadwal	F14 Jadwal	F
1. HES Program	1 Aktivitas	0.000000	0.177276	0.177276	0.177276	0.177276	0.177276	0.177276	0.365216	0.226637	0.162183	0.162183	0.162183	0.162183	
2. Kualitas	2 Kebersih	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.040628	0.047399	0.047399	0.047399	
	3 Perleng	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.040628	0.047399	0.047399	0.047399	
	4 Kebersih	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.040628	0.047399	0.047399	0.047399	
	5 Kebersih	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.040628	0.047399	0.047399	0.047399	
	6 Perleng	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.040628	0.047399	0.047399	0.047399	
	7 Kebersih	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.040628	0.047399	0.047399	0.047399	
	8 Kualitas	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.040628	0.000000	0.000000	0.000000	
	9 Jadwal K	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
3. Tepat Waktu	10 Jadwal F	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	11 Jadwal F	0.000000	0.042334	0.211670	0.105835	0.042334	0.211670	0.105835	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	12 Jadwal F	0.000000	0.042334	0.000000	0.000000	0.042334	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	13 Jadwal F	0.000000	0.042334	0.000000	0.000000	0.042334	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	14 Jadwal F	0.000000	0.042334	0.000000	0.000000	0.042334	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	15 Jadwal F	0.000000	0.042334	0.000000	0.105835	0.042334	0.000000	0.105835	0.211670	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	16 Laporan	0.013740	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.158406	0.131067	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	17 Laporan	0.007786	0.037635	0.000000	0.000000	0.028633	0.000000	0.000000	0.052802	0.000000	0.000000	0.026491	0.020843	0.046276	
4. Laporan	18 Laporan	0.029973	0.015420	0.050688	0.033465	0.017597	0.050688	0.033465	0.000000	0.000000	0.000000	0.020843	0.018295	0.020843	0.029152
	19 Laporan	0.029973	0.015420	0.000000	0.025180	0.017597	0.000000	0.025180	0.000000	0.000000	0.000000	0.020843	0.018295	0.020843	0.000000
	20 Laporan	0.000000	0.015420	0.000000	0.000000	0.017597	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.020843	0.000000	0.000000	
	21 Laporan	0.000000	0.008741	0.025344	0.014244	0.009976	0.025344	0.014244	0.000000	0.000000	0.000000	0.010421	0.010237	0.010421	0.018365
	22 Laporan	0.000000	0.000000	0.000000	0.014244	0.000000	0.000000	0.014244	0.101377	0.000000	0.000000	0.010421	0.010237	0.010421	0.000000
	23 Laporan	0.000000	0.008741	0.025344	0.014244	0.009976	0.025344	0.014244	0.000000	0.000000	0.000000	0.010421	0.010237	0.010421	0.000000
	24 SOP	0.086535	0.120158	0.192254	0.137324	0.120158	0.192254	0.137324	0.240317	0.000000	0.000000	0.090510	0.116371	0.116371	0.203648
	25 Program	0.047802	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.126481	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
5. Implementasi Kontrak dan	26 Implem	0.017710	0.040053	0.064084	0.045775	0.040053	0.064084	0.045775	0.000000	0.000000	0.042160	0.030170	0.038790	0.038790	0.067883
	27 Implem	0.017710	0.040053	0.000000	0.000000	0.040053	0.000000	0.000000	0.080106	0.000000	0.042160	0.030170	0.038790	0.038790	0.000000
	28 Implem	0.017710	0.040053	0.064084	0.045775	0.040053	0.064084	0.045775	0.000000	0.000000	0.042160	0.030170	0.038790	0.038790	0.000000
	29 Implem	0.017710	0.000000	0.000000	0.045775	0.000000	0.000000	0.045775	0.000000	0.000000	0.042160	0.030170	0.000000	0.000000	0.000000
	30 Implem	0.017710	0.040053	0.000000	0.000000	0.040053	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.042160	0.030170	0.000000	0.000000	0.000000
	31 Implem	0.017710	0.040053	0.000000	0.045775	0.040053	0.000000	0.045775	0.000000	0.000000	0.042160	0.030170	0.038790	0.038790	0.000000
	32 Keterse	0.061175	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
	33 Keterse	0.061175	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000
7. Management Support and	34 Custom	0.093383	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	35 Meeting	0.093383	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	36 Mainte	0.093383	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
	37 Cleani	0.093383	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	
Alternative	Given Pena	0.163847	0.162218	0.141941	0.141941	0.162218	0.141941	0.141941	0.157712	0.381218	0.236567	0.169289	0.169289	0.169289	0.169289
	Not Given	0.018205	0.027036	0.047314	0.047314	0.027036	0.047314	0.047314	0.031542	0.042358	0.026285	0.018810	0.018810	0.018810	0.018810
GOAL	Key Perfor	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000

4. Laporan

5. Implementasi Kontrak dan Program Kerja

[illegible]

akan 33 Ketersediaan other supply term	34 Customr	35 Meeting	36 Mainten	37 Cleaning	Given Pena	Not Given	Key Performance
0.121600	0.072370	0.072370	0.072370	0.072370	0.000000	0.000000	0.073464
0.030347	0.019564	0.058691	0.031670	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.030347	0.019564	0.000000	0.009591	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.030347	0.019564	0.000000	0.017429	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.030347	0.019564	0.058691	0.031670	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.030347	0.019564	0.000000	0.009591	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.030347	0.019564	0.000000	0.017429	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.016912
0.000000	0.046183	0.043229	0.036805	0.039586	0.000000	0.000000	0.016912
0.061414	0.023092	0.015568	0.018311	0.019793	0.000000	0.000000	0.027862
0.038339	0.023092	0.024534	0.018308	0.019793	0.000000	0.000000	0.016141
0.028928	0.023092	0.024534	0.023903	0.019793	0.000000	0.000000	0.013242
0.020152	0.000000	0.000000	0.000000	0.019793	0.000000	0.000000	0.010864
0.057471	0.023092	0.030685	0.041224	0.019793	0.000000	0.000000	0.022387
0.000000	0.004704	0.004955	0.014065	0.012219	0.000000	0.000000	0.004718
0.010379	0.007848	0.009909	0.007570	0.010511	0.000000	0.000000	0.010694
0.010379	0.004216	0.004955	0.000000	0.010218	0.000000	0.000000	0.005976
0.010379	0.004216	0.004955	0.013295	0.000000	0.000000	0.000000	0.005976
0.010379	0.004216	0.010986	0.005598	0.004449	0.000000	0.000000	0.005976
0.010379	0.008433	0.006032	0.004986	0.004208	0.000000	0.000000	0.003390
0.000000	0.008433	0.004355	0.000000	0.004449	0.000000	0.000000	0.003390
0.020758	0.008433	0.004355	0.004986	0.004449	0.000000	0.000000	0.003390
0.097174	0.047303	0.052647	0.058523	0.057350	0.000000	0.000000	0.046773
0.000000	0.024011	0.025869	0.030962	0.030521	0.000000	0.000000	0.026012
0.028179	0.015541	0.014312	0.000000	0.012816	0.000000	0.000000	0.013975
0.028179	0.015540	0.022930	0.014032	0.018969	0.000000	0.000000	0.013975
0.051008	0.022123	0.011690	0.016809	0.018969	0.000000	0.000000	0.013975
0.000000	0.010131	0.000000	0.000000	0.022640	0.000000	0.000000	0.013975
0.028179	0.011075	0.021131	0.012691	0.000000	0.000000	0.000000	0.013975
0.028179	0.015541	0.012686	0.028248	0.000000	0.000000	0.000000	0.013975
0.000000	0.055745	0.055745	0.000000	0.055745	0.000000	0.000000	0.083144
0.000000	0.055745	0.055745	0.111490	0.055745	0.000000	0.000000	0.083144
0.000000	0.090811	0.037538	0.052170	0.052170	0.000000	0.000000	0.076432
0.000000	0.032267	0.090811	0.052170	0.052170	0.000000	0.000000	0.076432
0.000000	0.053352	0.037538	0.097332	0.028108	0.000000	0.000000	0.076432
0.000000	0.053352	0.063894	0.028108	0.097332	0.		

32 Ketersediaan air termasuk akan 33 Ketersediaan other supply term 34 Customr 35 Meeting 36 Maintner 37 Cleaning Given Pena Not Given 1 Key Performance Indicator								
0.148671	0.121600	0.072370	0.072370	0.072370	0.072370	0.000000	0.000000	0.073464
0.000000	0.030347	0.019564	0.058691	0.031670	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.030347	0.019564	0.000000	0.009591	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.030347	0.019564	0.000000	0.017429	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.030347	0.019564	0.058691	0.031670	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.030347	0.019564	0.000000	0.009591	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.030347	0.019564	0.000000	0.017429	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.016769	0.000000	0.000000	0.018580
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.016912
0.000000	0.000000	0.046183	0.043229	0.036805	0.039586	0.000000	0.000000	0.016912
0.126115	0.061414	0.023092	0.015568	0.018311	0.019793	0.000000	0.000000	0.027862
0.000000	0.038339	0.023092	0.024534	0.018308	0.019793	0.000000	0.000000	0.016141
0.000000	0.028928	0.023092	0.024534	0.023903	0.019793	0.000000	0.000000	0.013242
0.000000	0.020152	0.000000	0.000000	0.000000	0.019793	0.000000	0.000000	0.010864
0.126115	0.057471	0.023092	0.030685	0.041224	0.019793	0.000000	0.000000	0.022387
0.000000	0.000000	0.004704	0.004955	0.014065	0.012219	0.000000	0.000000	0.004718
0.000000	0.010379	0.007848	0.009909	0.007570	0.010511	0.000000	0.000000	0.010694
0.017765	0.010379	0.004216	0.004955	0.000000	0.010218	0.000000	0.000000	0.005976
0.000000	0.010379	0.004216	0.004955	0.013295	0.000000	0.000000	0.000000	0.005976
0.017765	0.010379	0.004216	0.010986	0.005598	0.004449	0.000000	0.000000	0.005976
0.017765	0.010379	0.008433	0.006032	0.004986	0.004208	0.000000	0.000000	0.003390
0.035530	0.000000	0.008433	0.004355	0.000000	0.004449	0.000000	0.000000	0.003390
0.000000	0.020758	0.008433	0.004355	0.004986	0.004449	0.000000	0.000000	0.003390
0.135569	0.097174	0.047303	0.052647	0.058523	0.057350	0.000000	0.000000	0.046773
0.000000	0.000000	0.024011	0.025869	0.030962	0.030521	0.000000	0.000000	0.026012
0.051126	0.028179	0.015541	0.014312	0.000000	0.012816	0.000000	0.000000	0.013975
0.030030	0.028179	0.015540	0.022930	0.014032	0.018969	0.000000	0.000000	0.013975
0.051126	0.051008	0.022123	0.011690	0.016809	0.018969	0.000000	0.000000	0.013975
0.051126	0.000000	0.010131	0.000000	0.000000	0.022640	0.000000	0.000000	0.013975
0.000000	0.028179	0.011075	0.021131	0.012691	0.000000	0.000000	0.000000	0.013975
0.000000	0.028179	0.015541	0.012686	0.028248	0.000000	0.000000	0.000000	0.013975
0.000000	0.000000	0.055745	0.055745	0.000000	0.055745	0.000000	0.000000	0.083144
0.000000	0.000000	0.055745	0.055745	0.111490	0.055745	0.000000	0.000000	0.083144
0.000000	0.000000	0.090811	0.037538	0.052170	0.052170	0.000000	0.000000	0.076432
0.000000	0.000000	0.032267	0.090811	0.052170	0.052170	0.000000	0.000000	0.076432
0.000000	0.000000	0.053352	0.037538	0.097332	0.028108	0.000000	0.000000	0.076432
0.000000	0.000000	0.053352	0.063894	0.028108	0.097332	0.000000	0.000000	0.076432
0.172166	0.140817	0.105478	0.105478	0.105478	0.105478	0.000000	0.000000	0.000000
0.019130	0.015646	0.013185	0.013185	0.013185	0.013185	0.000000	0.000000	0.000000
0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000

Limit Matrix

[illegible]

4. Laporan

5. Implementasi Kontrak dan Program Kerja

[illegible]

[illegible][illegible]

Lampiran 8
Form KPI

INDIKATOR KINERJA UTAMA					
JENIS PEKERJAAN :		HOUSEKEEPING SERVICES		BULAN: September 2013	
KONTRAKTOR :		PT. REZEKISURYA INTIMAKMUR		Review KPI : October 22 2013	
NOMOR KONTRAK :					
NILAI INVOICE (RP) :		12,000,000.00			
BESARAN PENGENAAN KPI :		-			
TOTAL MAX PENALTY :		600,000.00			
Rumus: [BOBOT PENALTY x 5% x NILAI INVOICE/BLN]					
No.	Kategori KPI	Item Penilaian	W1	W2	Rate Denda
1	HES Program	Aktivitas pegawai Kontraktor dalam mematuhi HES Perusahaan	13.05	0	
				0	
2	Kualitas	Kebersihan di SS1 Office termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Peralatan Kantor, Pintu, Partisi, Jendela, Ruang Kerja, Ruang Meeting, dan Peralatan Maintenance	2.49	0	0
		Perlengkapan Toilet termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Perlengkapan Toilet Eksekutif di SS1	1.81	0	0
		Kebersihan Pantry Basah, Pantry Kering termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Dispenser, Kulkas, Microwave, Air Mineral, dan Starbucks di SS1	1.97	0	0
		Kebersihan di SS2 Office termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Peralatan Kantor, Pintu, Partisi, Jendela, Ruang Kerja, Ruang Meeting, dan Peralatan Maintenance	2.49	0	0
		Perlengkapan Toilet termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Perlengkapan Toilet Eksekutif di SS2	1.81	0	0
		Kebersihan Pantry Basah, Pantry Kering termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Dispenser, Kulkas, Microwave, Air Mineral, Starbucks di SS2	1.97	0	0
		Kualitas Food and Beverages	0.49	0	
				0	
3	Tepat Waktu	Jadwal Kunjungan HES oleh Mgt Kontraktor	1.01	0	
		Jadwal Pelatihan HES	1.27	0	
		Jadwal Pelaksanaan Harian	4.44	0	
		Jadwal Pelaksanaan Mingguan	1.83	0	
		Jadwal Pelaksanaan Bulanan	1.78	0	
		Jadwal Pelaksanaan tiga Bulanan	0.83	0	
		Pelaksanaan Call Off Order termasuk akan tetapi tidak terbatas pada proyektor, food and beverages, penggantian material pemeliharaan dalam waktu 3 jam	3.60	0	
				0	
4	Laporan	Laporan Kunjungan dan hasil pelatihan HES oleh Management Kontraktor	1.04	0	
		Laporan Schedule Mingguan dan bulanan	1.40	0	
		Laporan Bulanan Kegiatan Cleaning Service Harian dan Mingguan	1.96	0	
		Laporan Bulanan Kegiatan Pemeliharaan	1.55	0	
		Laporan Kegiatan Penggunaan Meeting room	1.18	0	
		Laporan Data Office Inventory (Pantry, meeting room, room cubicle,ect) setiap bulan	1.00	0	
		Laporan Bulanan Supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Penggunaan Mineral Water, Starbucks, Food and Beverages.	0.98	0	
		Laporan Bulanan Other Supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada tissue, hand lotion, peralatan pemeliharaan	0.94	0	
				0	
5	Implementasi Kontrak dan Program Kerja	SOP	8.02	0	
		Program Pelatihan	1.75	0	
		Implementasi Pekerjaan Housekeeping Services	3.68	0	
		Implementasi Meeting Room services	4.74	0	
		Implementasi Pekerjaan Customer Service	5.09	0	
		Implementasi Pekerjaan Penyediaan Starbucks	1.94	0	
		Implementasi Pekerjaan LCD Proyektor	2.19	0	
		Implementasi Pekerjaan Pemeliharaan	3.04	0	
				0	

6	Supply Mineral Water, Beverages, and Other Supply	Ketersediaan air termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Mineral Water dan Starbucks.	4.34	0	
		Ketersediaan other supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Tissue, Hand lotion, Peralatan dan perlengkapan pemeliharaan.	4.92	0	
				0	
7	Management Support & Personnel	Customer Services	2.36	0	
		Meeting Room Services	2.34	0	
		Maintenance Services	2.30	0	
		Cleaning Services	2.39	0	
				0	



BULAN:
INDIKATOR KINERJA UTAMA

				Lantai										Total	
				5	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
5	Kualitas	Sentral Senayan 1		30											
		1	- Kebersihan di SS1 Office termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Peralatan Kantor, Pintu, Partisi, Jendela, Ruang Kerja, Ruang Meeting, dan Peralatan Maintenance		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		2	- Perlengkapan Toilet termasuk akan tetapi tidak terbatas pada <u>Perlengkapan Toilet Eksekutif di SS1</u>		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		3	- Kebersihan Pantry Basah, Pantry Kering termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Dispenser, Kulkas, Microwave, Air Mineral, dan Starbucks di SS1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		Sentral Senayan 2		18	23	24	25	26	P6	B1	Total				
		1	- Kebersihan di SS2 Office termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Peralatan Kantor, Pintu, Partisi, Jendela, Ruang Kerja, Ruang Meeting, dan Peralatan Maintenance		0	0	0	0	0	0	0				
		2	- Perlengkapan Toilet termasuk akan tetapi tidak terbatas pada <u>Perlengkapan Toilet Eksekutif di SS2</u>		0	0	0	0	0	0	0				
3	- Kebersihan Pantry Basah, Pantry Kering termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Dispenser, Kulkas, Microwave, Air Mineral, dan Starbucks di SS2	0	0	0	0	0	0	0	0						

Lampiran 9
Service Agreement

No.	Kategori KPI	Item Penilaian	Kriteria Acuan Penilaian
1	HES Program	a. Aktivitas pegawai Kontraktor dalam mematuhi HES Perusahaan	Implementasi program BBS oleh personel dan kontraktor
2	Kualitas	a. Kebersihan di SS1 Office termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Peralatan Kantor, Pintu, Partisi, Jendela, Ruang Kerja, Ruang Meeting, dan Peralatan Maintenance b. Perlengkapan Toilet termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Perlengkapan Toilet Eksekutif di SS1 c. Kebersihan Pantry Basah, Pantry Kering termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Dispenser, Kulkas, Microwave, Air Mineral, dan Starbucks di SS1 d. Kebersihan di SS2 Office termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Peralatan Kantor, Pintu, Partisi, Jendela, Ruang Kerja, Ruang Meeting, dan Peralatan Maintenance e. Perlengkapan Toilet termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Perlengkapan Toilet Eksekutif di SS2 f. Kebersihan Pantry Basah, Pantry Kering termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Dispenser, Kulkas, Microwave, Air Mineral, Starbucks di SS2 g. Kualitas Food and Beverages	Tidak terdapat debu dan sampah yang terlihat, bau yang tidak enak, pencahayaan yang buruk, perlengkapan kantor yang rusak Tidak terdapat debu dan sampah yang terlihat dan bau yang tidak enak, lantai toilet kering, tissue tersedia, perlengkapan toilet berfungsi Tidak terdapat debu dan sampah yang terlihat, bau yang tidak enak, pencahayaan yang buruk, perlengkapan kantor yang rusak Tidak terdapat debu dan sampah yang terlihat, bau yang tidak enak, pencahayaan yang buruk, perlengkapan kantor yang rusak Tidak terdapat debu dan sampah yang terlihat dan bau yang tidak enak, lantai toilet kering, tissue tersedia, perlengkapan toilet berfungsi Tidak terdapat debu dan sampah yang terlihat, bau yang tidak enak, pencahayaan yang buruk, perlengkapan kantor yang rusak Makanan dan minuman yang dipesan masih dalam kondisi segar dan terbungkus menarik
3	Tepat Waktu	b. Jadwal Pelatihan HES c. Jadwal Pelaksanaan Harian d. Jadwal Pelaksanaan Mingguan e. Jadwal Pelaksanaan Bulanan f. Jadwal Pelaksanaan tiga Bulanan g. Pelaksanaan Call Off Order termasuk akan tetapi tidak terbatas pada proyektor, food and beverages, penggantian material pemeliharaan dalam waktu 3 jam	Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Menyapu, mengelap, mengepel, inspeksi tidak terbatas pada perlengkapan kantor, pantry, toilet dilakukan paling tidak 3 kali dalam sehari, untuk ruang meeting dilakukan sesuai dengan jadwal meeting yang ada, dan penggantian galon air dalam 30 menit setelah air tersebut dilaporkan habis, Starbucks sampai di kantor Chevron pada pukul 07.00 Membersihkan vending machine, melakukan dry buffing Melakukan Vinyl Stripping dan Coating , marble floor stripping Mencuci karpet, dan memoles marble floor Dalam waktu 3 jam setelah order diberikan dan setelah dilaporkan kepada representatif perusahaan
4	Laporan	a. Laporan Kunjungan dan hasil pelatihan HES oleh Management Kontraktor b. Laporan Schedule Mingguan dan bulanan c. Laporan Bulanan Kegiatan Cleaning Service Harian dan Mingguan d. Laporan Bulanan Kegiatan Pemeliharaan e. Laporan Kegiatan Penggunaan Meeting room f. Laporan Data Office Inventory (Pantry, meeting room, room cubicle,ect) setiap bulan g. Laporan Bulanan Supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Penggunaan Mineral Water, Starbucks, Food and Beverages. h. Laporan Bulanan Other Supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada tissue, hand lotion, peralatan pemeliharaan	Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan
		a. SOP	Mempunyai, menginformasikan kepada representatif perusahaan, dan mengimplementasikan SOP untuk setiap pekerjaan
		b. Program Pelatihan	Ditanda tangani oleh representatif Perusahaan
		c. Implementasi Pekerjaan Housekeeping Services	Keluhan terkait isu pekerjaan rumah tangga dapat ditindak lanjuti dengan baik dan terselesaikan
		d. Implementasi Meeting Room services	Jadwal meeting terorganisir, dan perlengkapan meeting tersedia sesuai dengan permintaan

5	Implementasi Kontrak dan Program Kerja	e. Implementasi Pekerjaan Customer Service	Melayani keluhan dengan baik, dan mengkoordinasikan keluhan kepada yang bertanggungjawab dalam batas waktu sesuai dengan hal yang dikeluhkan
		f. Implementasi Pekerjaan Penyediaan Starbucks	Starbucks sampai tepat waktu, dispenser dalam kondisi baik, segala peralatan seperti sedotan, gelas, tutup, dan gula tersedia sesuai permintaan
		g. Implementasi Pekerjaan LCD Proyektor	Memiliki spesifikasi LCD sesuai yang diperjanjikan, dalam kondisi siap digunakan, dapat menangani jika terdapat masalah tentang proyektor, tersedianya proyektor jika diminta perusahaan untuk acara di luar ruang meeting
		h. Implementasi Pekerjaan Pemeliharaan	Mampu mereparasi peralatan kantor, lantai, barang elektronik, dan keluhan lain terkait pemeliharaan dalam waktu 3 jam, dan melakukan tindakan preventif dengan menginspeksi peralatan yang ada di kantor
6	Supply Mineral Water, Beverages, and Other Supply	a. Ketersediaan air termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Mineral Water dan Starbucks.	Inspeksi stok dilakukan 3 kali dalam sehari, melakukan refill air galon dan air dispenser jika habis, menyiapkan air mineral/starbucks untuk customer yang berkunjung ke kantor
		b. Ketersediaan other supply termasuk akan tetapi tidak terbatas pada Tissue, Hand lotion, Peralatan dan perlengkapan pemeliharaan.	Inspeksi stok dilakukan 3 kali dalam sehari, melakukan refill/pembelian jika barang tersebut habis
7	Management Support & Personnel	a. Customer Services	Menyapa dan ramah dengan pekerja lain jika berpapasan, berpakaian rapi dan menggunakan kartu identitas, menunjukan sikap yang rajin dan mempunyai skill untuk bekerja sebagai <i>customer service</i> , memiliki sikap yang jujur dan kemampuan dalam melayani, berbicara dengan bahasa yang sewajarnya, menggunakan telepon perusahaan dengan menyatakan identitas jelas, ramah dan untuk kepentingan bisnis
		b. Meeting Room Services	Menyapa dan ramah dengan pekerja lain jika berpapasan, berpakaian rapi dan menggunakan kartu identitas, menunjukan sikap yang rajin dan mempunyai skill untuk bekerja sebagai <i>meeting room service</i> , memiliki sikap yang jujur dan kemampuan dalam melayani, berbicara dengan bahasa yang sewajarnya, menggunakan telepon perusahaan dengan menyatakan identitas jelas, ramah dan untuk kepentingan bisnis
		c. Maintenance Services	Menyapa dan ramah dengan pekerja lain jika berpapasan, berpakaian rapi dan menggunakan kartu identitas, menunjukan sikap yang rajin dan mempunyai skill untuk bekerja sebagai <i>maintenance service</i> , memiliki sikap yang jujur dan kemampuan dalam melayani, berbicara dengan bahasa yang sewajarnya, menggunakan telepon perusahaan dengan menyatakan identitas jelas, ramah dan untuk kepentingan bisnis
		d. Cleaning Services	Menyapa dan ramah dengan pekerja lain jika berpapasan, berpakaian rapi dan menggunakan kartu identitas, menunjukan sikap yang rajin dan mempunyai skill untuk bekerja sebagai <i>cleaning service</i> , memiliki sikap yang jujur dan kemampuan dalam melayani, berbicara dengan bahasa yang sewajarnya, menggunakan telepon perusahaan dengan menyatakan identitas jelas, ramah dan untuk kepentingan bisnis

Lampiran 10
KPI Housekeeping Chevron

No.	Kategori KPI	Item Penilaian
1	KEPATUHAN DAN AKTIVITAS HES	1 Behavior Base Safety (BBS) and Fundamental Safety Work Practice Impelementation (FSWP)
		2 Report Total Recordable Incident (TRI), incompliance to occupational safety health administration (OSHA), record keeping regulation to company reps.
		3 Compliance for implementation of monthly HES plan, report and meeting
		4 Standard and proper PPE for each type of work
2	KEBERSIHAN (Quality)	1 - Cleanliness on SS1 Office (Kebersihan Lantai di SS1)
		2 - Cleanliness of office equipment (Kebersihan Alat kantor) di SS1
		3 - Pengisian perlengkapan Toilet Eksekutif di SS1
		4 - Kebersihan Pintu, Jendela, Partition di SS1
		5 - Kebersihan Dispenser , kulkas, microwave di SS1
		6 - Kebersihan Pantry Basah di SS1
		7 - Kebersihan Pantry Kering di SS1
		8 - Kebersihan Peralatan Cleaner (Vacuum) di SS1
		9 - Kebersihan Ruang Kantor di SS1
		1 - Kebersihan Lantai di SS2
		2 - Kebersihan Alat kantor di SS2
		3 - Pengisian perlengkapan Toilet Eksekutif di SS2
		4 - Kebersihan Pintu, Jendela, Partition di SS2
		5 - Kebersihan Dispenser, kulkas, microwave di SS2
		6 - Kebersihan Pantry Basah di SS2
		7 - Kebersihan Pantry Kering di SS2
		8 - Kebersihan Peralatan Cleaner (Vacuum) di SS2
		9 - Kebersihan Ruang Kantor di SS2
3	TEPAT WAKTU	1 - Jadwal Kunjungan HES oleh Mgt Kontraktor ke SS1
		2 - Jadwal Kunjungan HES oleh Mgt Kontraktor ke SS2
		3 - Jadwal Pelatihan HES untuk SS1
		4 - Jadwal Pelatihan HES untuk SS2
		5 - Jadwal Pelaksanaan Harian
		6 - Jadwal Pelaksanaan Mingguan
		7 - Jadwal Pelaksanaan Bulanan
		8 - Jadwal Pelaksanaan tiga Bulanan
4	LAPORAN	1 - Laporan Kunjungan HES oleh Management Kontraktor
		2 - Laporan Hasil Pelatihan HES
		3 - Laporan Schedule Mingguan dan bulanan
		4 - Laporan Bulanan Kegiatan Cleaning Service Harian dan Mingguan
		5 - Laporan Kegiatan Penggunaan Meeting room
		6 - Laporan Data Office Inventory (Pantry, meeting room, room cubicle,ect) setiap bulan
		7 - Laporan Bulanan Supply dan Penggunaan Mineral Water
		8 - Laporan Bulanan Supply dan Penggunaan Beverages
		9 - Laporan Bulanan Other Supply
5	IMPLEMENTASI KONTRAK DAN PROGRAM KERJA	1 - SOP
		2 - Program Pelatihan
		3 - Implementasi Pekerjaan Housekeeping Services
		4 - Implementasi Meeting Room services
		5 - Pengisian Air Freshner, Sanitasi
		6 - Implementasi Pekerjaan Customer Service
6	SUPPLY MINERAL WATER,BEVERAGES AND OTHER SUPPLY	1 - Terlambat dalam menyediakan mineral water
		2 - Terlambat dalam menyediakan beverages
		3 - Maintenance dispenser, perculator
		4 - Kualitas Mineral Water dan Beverages
		5 - Terlambat dalam menyediakan other supply
7	CUSTOMER SERVICES	1 - Terlambat dalam memberikan respond permintaan user
		2 - Terlambat dalam memenuhi permintaan user yang sudah disetujui
		3 - Memperbarui data lokasi dan perpindahan karyawan, perubahan ruangan dan no ruangan, inventarisasi barang-barang Office Services
		4 - Memperbarui data inventarisasi barang-barang Office Services
8	MEETING ROOM SERVICES	1 - Terlambat dalam memberikan respond permintaan ruang rapat
		2 - Terlambat dalam memberikan keputusan final terhadap permintaan ruang rapat
		3 - Terlambat dalam menyediakan kelengkapan peralatan ruang rapat yang diminta dan telah disetujui
		4 - Terlambat dalam memperbarui status ruang rapat
		5 - Terlambat dalam menyediakan Food & Beverages yang diminta dan telah disetujui