**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISI DAN JOBDES *KEY PERFORMANCE INDICATOR* PADA PERUSAHAAN** **DALAM EVALUASI KINERJA KARYAWAN**



**OLEH**

**NI MADE AYU WISMANTARI GIRI**

**NIM. 2315772004**

**PROGRAM STUDI D2 MANAJEMEN OPERASI BISNIS DIGITAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG 2025**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISI DAN JOBDES *KEY PERFORMANCE INDICATOR* PADA PERUSAHAAN DALAM EVALUASI KINERJA KARYAWAN**



**OLEH**

**NI MADE AYU WISMANTARI GIRI**

**NIM. 2315772004**

**PROGRAM STUDI D2 MANAJEMEN OPERASI BISNIS DIGITAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG 2025**

# **LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

# **LEMBAR PENETAPAN KELULUSAN**

# **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

# **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, kareana atas berkat dan Rahmat-Nya penuis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “ANALISI DAN JODESC *KEY PERFORMANCE INDICATOR* PADA PERUSAHAAN DALAM EVALUASI KINERJA KARYAWAN” tepat pada waktunya. Penyususan laporan tugas akhir ini diajukan untuk memenuh salah satu persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma II pada Program Studi Manajeman Operasi Bisnis Digital Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dalam Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini Penulis banyak memperoleh bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulisan pengucapan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin untuk mengikuti Praktek Magang Kerja.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin untuk mengikuti Praktek Magang Kerja.
3. Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah membantu memberikan arahan dan melancarkan penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ni Putu Rita Sintadevi, S. Tr. Akt., M.Acc., selaku Koordinator Program Studi D2 Manajemen Operasi Bisnsi Digital, yang telah membantu memberikan arahan dan melancarkan penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M, Selaku Dosen Pembimbing I pada Prodi Manajemen Oprasi Bisnis Digial.
6. Bapak Rifqi Nur Fakhrurozi, M.AB, Selaku Dosen Pembimbing II pada Prodi Manajemen Oprasi Bisnis Digital.
7. Bapak Ir. Rudy Siregar selaku Pimpinan PT. Sejati Interlog yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan Praktek Magang Kerja.
8. Ibu Carolina Karunia Dewi Wiguno selaku Pimpinan Bali Paragon Resort Hotel yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanaka Praltil Kerja Lapangan di perusahaanya.
9. Seluruh dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu dan sarana pembelajaran selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
10. Orang tua, saudara, seluruh keluarga, dan pasangan yang telah memberikan semangat serta dorongan moral maupun material.
11. Sahabat serta rekan-rekan di Program Studi D2 Manajemen Oprasi Bisnis Digital Angkatan 2023/2024 yang telah memberikan banyak bantuan serta informasi kepada penulis selama melakukan studi.
12. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan baik moral maupun material yang penulis tak dapat sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Jimabaran, 17 Februari 2025

Ni Made Ayu Wismantari Giri

# **ABSTRAK**

Penilaian kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana karyawan mencapai tujuan organisasi. Salah satu alat yang umum digunakan untuk mengevaluasi kinerja adalah *Key Performance Indicator* (KPI). Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengkaji bagaimana KPI dapat membantu perusahaan dalam menilai produktivitas, efisiensi, dan kontribusi individu terhadap tujuan organisasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan KPI yang tepat dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai performa karyawan dan kesesuaian antara tugas yang diberikan dengan hasil yang dicapai. Selain itu, KPI juga berfungsi sebagai alat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan melalui umpan balik yang konstruktif. Dalam konteks job description, KPI memastikan bahwa setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawab mereka secara lebih spesifik, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas kerja dan kepuasan karyawan. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam penerapan KPI, termasuk kesulitan dalam menetapkan indikator yang relevan dan objektif. Secara keseluruhan, penerapan KPI yang sistematis dalam evaluasi kinerja dan job description karyawan dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

***Kata Kunci : Jobdes, Perfomace, Evaliasi***

# **ABSTRACT**

Employee performance assessment is an important aspect in human resource management that aims to measure the extent to which employees achieve organizational goals. One of the tools commonly used to evaluate performance is the *Key Performance Indicator* (KPI). Using a qualitative descriptive approach, this study examines how KPIs can help companies assess productivity, efficiency, and individual contributions to organizational goals. The results of the analysis show that the use of appropriate KPIs can provide a clear picture of employee performance and the suitability between the tasks given and the results achieved. In addition, KPIs also function as a tool to improve and enhance employee performance through constructive feedback. In the context of job descriptions, KPIs ensure that each employee understands their roles and responsibilities more specifically, which in turn increases work effectiveness and employee satisfaction. This study also identified challenges in implementing KPIs, including difficulties in setting relevant and objective indicators. Overall, the systematic application of KPIs in employee performance evaluation and job descriptions can improve overall organizational performance.

***Kata Kunci : Jobdes, Perfomace, Evaliasi***

# **DAFTAR ISI**

[**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR** i](#_Toc194021510)

[**LEMBAR PENETAPAN KELULUSAN** ii](#_Toc194021511)

[**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH** iii](#_Toc194021512)

[**KATA PENGANTAR** iv](#_Toc194021513)

[**ABSTRAK** vi](#_Toc194021514)

[**ABSTRACT** vii](#_Toc194021515)

[**DAFTAR ISI** viii](#_Toc194021516)

[**DAFTAR GAMBAR** x](#_Toc194021517)

[**BAB I PENDAHULUAN** 11](#_Toc194021518)

[1.1 Latar Belakang 11](#_Toc194021519)

[1.2 Rumusan Masalah 12](#_Toc194021520)

[1.3 Tujuan Penelitian 12](#_Toc194021521)

[1.4Manfaat Penelitian 13](#_Toc194021522)

[**1.4.1 Manfaat Teoritis** 13](#_Toc194021523)

[**1.4.2 Manfaat Prakis** 13](#_Toc194021524)

[1.5 Batasan Masalah 14](#_Toc194021525)

[**BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** 15](#_Toc194021526)

[2.1 Sejarah Perusahaan 15](#_Toc194021527)

[**2.1.1 Sejarah PT Sejati Interlog** 15](#_Toc194021528)

[**2.1.2 Sejarah Bali Paragon Resort Hotel** 16](#_Toc194021529)

[2.2 Struktur Organisasi Perusahaan 31](#_Toc194021530)

[Tugas Dan Tanggung Jawab Masing-Masing Section 33](#_Toc194021531)

[**2.3 Kegiatan Umum Perusahaan** 36](#_Toc194021532)

[**BAB III METODE PENELITIAN** 37](#_Toc194021533)

[**BAB VI PEMBAHASAN** 39](#_Toc194021534)

[4.2 Jobdesck Karyawan dan Penerapan KPI Pada PT Sejati Interlog 39](#_Toc194021535)

[4.2 Jobdesck Karyawan dan Penerapan KPI Pada Resort Hotel 45](#_Toc194021536)

[4.3 Perbendaan KPI dari PT Sejati Interlog dan bali Paragon Resort Hotel 49](#_Toc194021537)

[**BAB V** 53](#_Toc194021538)

[**KESIMPULAN DAN SARAN** 53](#_Toc194021539)

[5.1 Kesimpulan 53](#_Toc194021540)

[**DAFTAR PUSTAKA** 54](#_Toc194021541)

# **DAFTAR GAMBAR**

[Gambar 1 : 2.1.2 Deluxe Room King 19](#_Toc194019817)

[Gambar 2 : 2.1.2 Deluxe Room Twin 19](#_Toc194019818)

[Gambar 3 : 2.1.2 Deluxe Pool View Acces 20](#_Toc194019819)

[Gambar 4 Deluxe Garden View Acces 20](#_Toc194019820)

[Gambar 5 Suit Room 21](#_Toc194019821)

[Gambar 6 Master Suit Udayana 21](#_Toc194019822)

[Gambar 7 Master Suit Uluwatu 22](#_Toc194019823)

[Gambar 8 Restaurant (Table Spoon Restaurant) 24](#_Toc194019824)

[Gambar 9 Loung Bar (Black Mud Loung Bar) 25](#_Toc194019825)

[Gambar 10 Fitnes Center (The Battery Fitness Center) 26](#_Toc194019826)

[Gambar 11 Swimming Pool 27](#_Toc194019827)

[Gambar 12 SPA (Butter & Scrub SPA) 28](#_Toc194019828)

[Gambar 13 Kids Club 29](#_Toc194019829)

[Gambar 14 Business Center 30](#_Toc194019830)

[Gambar 15 Meeting Room 30](#_Toc194019831)

[Gambar 16 2.2.2 Struktur Organisasi Bali Paragon Resort Hotel 31](#_Toc194019832)

# **BAB I PENDAHULUAN**

## 1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat dan dinamis, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya. Salah satu faktor krusial yang menentukan keberhasilan organisasi adalah kinerja sumber daya manusia. Karyawan sebagai aset utama perusahaan perlu dikelola secara optimal melalui sistem evaluasi kinerja yang terukur dan terarah. Key Performance Indicator (KPI) telah menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan. Penggunaan KPI dalam evaluasi kinerja karyawan telah mengalami evolusi signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Dahulu, penilaian kinerja sering kali bersifat subjektif dan tidak terstruktur, yang mengakibatkan kesulitan dalam mengelola talenta dan mengembangkan kompetensi karyawan secara terencana. Seiring dengan perkembangan ilmu manajemen, pendekatan yang lebih sistematis dan objektif melalui KPI mulai diterapkan. Meskipun demikian, banyak perusahaan masih menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan KPI dengan deskripsi pekerjaan (jobdesk) karyawan secara efektif.

Fenomena yang sering terjadi di berbagai organisasi adalah ketidakselarasan antara KPI yang ditetapkan dengan jobdesk yang diemban karyawan. Hal ini menimbulkan berbagai permasalahan seperti ketidakjelasan ekspektasi kinerja, kesulitan dalam pengukuran kontribusi, serta penurunan motivasi karyawan. Studi yang dilakukan oleh berbagai lembaga riset menunjukkan bahwa hanya sekitar 30% perusahaan yang berhasil mengintegrasikan KPI dengan deskripsi pekerjaan secara optimal (Berdasarkan berbagai studi manajemen kinerja) Selain itu, perkembangan teknologi dan transformasi digital telah mengubah lanskap bisnis secara fundamental. Pekerjaan yang dulunya bersifat rutin dan terstruktur kini semakin kompleks dan dinamis. Jobdesk karyawan pun semakin fleksibel dan adaptif terhadap perubahan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk mengembangkan sistem KPI yang tidak hanya mengukur output kuantitatif, tetapi juga aspek kualitatif seperti inovasi, kolaborasi, dan adaptabilitas. Pentingnya analisis mendalam terhadap hubungan antara KPI dan jobdesk karyawan juga didorong oleh tuntutan generasi baru tenaga kerja yang menginginkan kejelasan dalam ekspektasi kinerja dan pengembangan karir. Generasi milenial dan Z yang saat ini mendominasi angkatan kerja memiliki karakteristik khas berupa kebutuhan akan feedback yang konstan dan transparansi dalam evaluasi kinerja. Sistem KPI yang terintegrasi dengan jobdesk secara jelas dapat memenuhi kebutuhan ini sekaligus menjadi instrumen retensi talenta yang efektif. Di sisi lain, tekanan kompetitif dan tuntutan efisiensi mendorong perusahaan untuk mengoptimalkan setiap sumber daya yang dimiliki, termasuk sumber daya manusia. Hal ini menjadikan analisis KPI dalam kaitannya dengan evaluasi kinerja dan jobdesk karyawan menjadi semakin krusial untuk memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi memberikan kontribusi optimal sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif mengenai penerapan *Key Performance Indicator* dalam evaluasi kinerja dan kaitannya dengan jobdesk karyawan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan sistem manajemen kinerja yang lebih efektif dan selaras dengan dinamika bisnis kontemporer.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bedarsarkan rumusn maslah yang terlah dijabrkan, maka rumuskan masalah dalam tugas akhir ini ialah :

1. Bagaimana Jobdesck Karyawan dan Penerapan KPI Pada PT Sejati Interlog
2. Bagaimana Jobdesck Karyawan dan Penerapan KPI Pada Resort Hotel
3. Bagaimana Penerapan KPI dari PT Sejati Interlog dan bali Paragon Resort Hotel

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebautkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagi berikut :

1. Untuk Mengetahui Jobdesck Karyawan dan Penerapan KPI Pada PT Sejati Interlog
2. Untuk Mengetahui Jobdesck Karyawan dan Penerapan KPI Pada PT Sejati Interlog
3. Untuk Mangetahui Perbendaan KPI dar PT Sejati Interlog dan Bali Paragon Resort Hotel

## 1.4Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari tugas akhir yang penullis lakukan adalah sebagai berikut :

1. Indetifikasi Kekuatan dan Kelemahan Karyawan Melalui KPI, perusahaan dapat dengan mudah mengidentifikasi area-area di mana karyawan berkinerja baik dan area yang memerlukan pengembangan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan pelatihan atau dukungan tambahan untuk meningkatkan kinerja individu dan tim secara keseluruhan.
2. Peningkata Komunikasi anatar Manjer dan Karyawan Penelitian KPI membantu meningkatkan komunikasi antara manajer dan karyawan mengenai tujuan dan ekspektasi kerja. Dengan KPI yang jelas, karyawan dapat lebih memahami peran mereka dalam organisasi dan apa yang diharapkan dari mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi.

Secara keseluruhan, penelitian tentang KPI memberikan manfaat besar baik dalam hal pengelolaan kinerja karyawan maupun dalam mencapai tujuan strategis perusahaan. Ini adalah alat yang sangat berguna untuk menciptakan sinergi antara ekspektasi perusahaan dan hasil kerja karyawan.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai wawassan dan pengetahuan tentang *Key Perfomance Indicator* Pada Perusahaan

### **1.4.2 Manfaat Prakis**

1. Bagi Perusahaan

Manfaat *Key Performance Indicators* (KPI) bagi perusahaan sangat penting dalam mendukung pencapaian tujuan bisnis dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. KPI memberikan cara yang jelas dan terukur untuk menilai kinerja perusahaan. Dengan adanya KPI, perusahaan dapat dengan mudah memantau apakah mereka sedang mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau tidak. Ini membantu perusahaan untuk fokus pada aspek yang penting dalam operasionalnya.

1. Bagi Mahasiwa

Manfaat *Key Performance Indicators* (KPI) bagi mahasiswa dapat membantu dalam meningkatkan kinerja akademik dan pengembangan pribadi. KPI membantu mahasiswa dalam menetapkan tujuan akademik yang jelas dan terukur. Dengan menggunakan KPI, mahasiswa dapat menentukan target yang spesifik, seperti nilai IPK, jumlah jam belajar, atau prestasi ekstrakurikuler, sehingga mereka memiliki arah yang jelas untuk dicapai.

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil Penelitian ini diharpkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai KPI *Key Performance Indicatoor* perusahaan bagi Politeknik Negeri Bali (PNB) dapat memberikan berbagai keuntungan dalam mengelola dan meningkatkan kualitas pendidikan, administrasi, dan kinerja keseluruhan institusi.

1. Bagi Penulis

Manfaat *Key Performance Indicators* (KPI) bagi penulis sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, kualitas tulisan, dan perkembangan karier mereka KPI membantu penulis untuk memantau kemajuan mereka dalam menyelesaikan sebuah karya. Indikator seperti jumlah kata per hari, bab yang sudah ditulis, atau tenggat waktu yang dipenuhi dapat membantu penulis tetap berada di jalur yang benar dan mencapai tujuan mereka dengan lebih terorganisir.

## 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penggunaan *Key Performance Indicators* (KPI) merujuk pada kendala atau keterbatasan yang dihadapi saat menerapkan KPI dalam suatu organisasi atau individu. Salah satu masalah utama dalam penerapan KPI adalah pemilihan indikator yang tidak relevan atau tidak sesuai dengan tujuan strategis yang ingin dicapai. KPI yang buruk atau tidak tepat dapat memberikan gambaran yang salah tentang kinerja dan mengarah pada keputusan yang keliru.

# **BAB VI PEMBAHASAN**

## 4.2 Jobdesck Karyawan dan Penerapan KPI Pada PT Sejati Interlog

PT Sejati Interlog memiliki visi dari PT Sejati Interlog adalah menjadi penyedia solusi pengiriman dan logistik global yang paling berfokus pada pelanggan, menawarkan transparansi, efisiensi biaya, dan layanan logistik yang luar biasa serta mitra terpercaya, dihargai dan dihormati oleh klien.

Menurut Rudi (2006) ada enam indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas kerja

Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa untuk menghasilkan kulitas kerja yang baik, tentunya PT Jaswita Jabar menciptakan komunikasi yang baik untuk memberikan rasa aman dan nyaman. Selain itu juga, PT Jaswita Jabar memberikan pelatihan dan arahan terhadap kinerja yang dilakukan. Disamping itu, PT Jaswita Jabar memberikan kompensasi tambahan dari penilaian kinerja sehingga masingmasing karyawan memberikan kualitas kerja yang baik.

1. Kuantitas kerja

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktivitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi bahwa kuantitas kerja yang diberikan kepada karyawan PT Jaswita jabar sudah sesuai dengan jobdesc masing-masing karyawan, setiap divisi tentunya memiliki timeline masing-masing untuk pengerjaan projek dalam mengembangkan perusahaan. Serta adanya monitoring secara berkala menjadikan kualitas dan kuantitas kerja dapat terukur terutama dalam pencapaian target perusahaan. Meskipun pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan ketika penilaian kinerja dilakukan karena hal ini menjadi strategi pengembangan perusahaan dan dasar evaluasi perusahaan.

1. Ketepatan Waktu

Menyelesaikan aktivitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktivitas lain. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, PT Jaswita Jabar memaksimalkan setiap target pekerjaan dalam mencapai target perusahaan dengan cara karyawan PT Jaswita Jabar menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu yang dapat diukur dengan keberhasilan pencapaian target maupun dengan penilaian kinerja yang dilakukan PT Jaswita Jabar setiap bulannya.

1. Efektivitas

Menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi / perusahaan (tenaga, uang, bahan baku) yang ada. Berdasarkan hasil observasi peneliti, PT Jaswita Jabar sudah dinggap efektif dilihat dari penggunaan sumber daya yang ada serta penyelesaian pekerjaan tepat waktu dengan memberikan kualitas kerja yang baik dalam meningkatkan produktivitas kerja dan pencapaian target perusahaan.

Kinerja karyawan yang efektif akan memberikan hasil, diantaranya:

a. Tujuan yang jelas bagi organisasi/perusahaan dan proses yang benar untuk mengidentifikasi, mengembangkan, mengukur, dan membahas tujuan.

b. Integrasi antara tujuan secara luas yang dibuat oleh manajemen senior dengan tujuan masingmasing pekerja.

c. Kejelasan yang lebih baik mengenai aspirasi dan tujuan organisasi/perusahaan.

d. Pelaksanaan dialog berkelanjutan antara manajemen dengan karyawan.

e. Pengembangan lingkungan yang lebih terbuka.

f. Organisasi/perusahaan dapat mencapai hasil yang diinginkan.

g. Mendorong pengembangan pribadi.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, PT Jaswita Jabar memberikan pekerjaan terbagi menjadi pekerjaan individu dan pekerjaan divisi. Dalam hal ini, karyawan PT Jaswita Jabar sudah menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dengan penyelesaian tepat waktu

6. Komitmen kerja

Tingkat dimana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerja dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan disebut dengan komitmen kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, karyawan PT Jaswita jabar memiliki komitmen kerja yang baik. Hal ini dibuktikan dengan karyawan PT Jaswita Jabar bertanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsi di perusahaan. Koitmen kerja yang dilakukan oleh karyawan PT Jaswita Jabar tidak hanya itu, tetapi disamping jobdesc personal karyawan pun akan tetap mempelajari dan memahami jobdesc departemen atau divisi lain sehingga dapat saling membantu.

* + 1. **Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di PT Sejati Interlog**

Penerapan KPI dalam perusahaan atau organsasi ditujukan kepada seluruh karyawan yang ada dalam lingkup perusahaanatau organisasi agar mencapai tujuan organisasi atau perusahaan melalui penilaian yang dilakukan.

Menurut Wida (2017) Sistem manajemen kinerja merupakan sistem yang menerapkan konsep manajemen untuk mengelola seluruh sumber daya, kesisteman, dan karyawan perusahaan untuk memastikan tujuan perusahaan yang tertuang dalam visi, misi, dan rencana strategi organisasi/perusahaan tercapai dengan efektif dan efisien.

Beberapa indikator dalam menilai kinerja karyawan diantaranya berdasarakan:

1. Aspek finansial

KPI untuk aspek finansial merupakan parameterparameter keuangan yang menjadi ukuran kinerja keuangan perusahaan. Kinerja aspek finansial yang dipilih pada umumnya mencerminkan laba dan kekayaan yang dimiliki perusahaan, ketersediaan dana, kemampuan membayar utang, serta apakah realisasi investasi sudah sesuai dengan yang diharapkan

Berdasakan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti kepada departemen kesejahteraan karyawan dan departemen manajemen risiko dan monitoring evaluasi, bahwa adanya KPI ini dilihat dari penilaian pencapaian target perusahaan hal ini dapat memantau perkembangan perusahaan untuk mendapatkan laba. Dengan karyawan yang mengisi link google form paling lambat yaitu tanggal 11 setiap bulannya, hal ini memudahkan untuk pemantauan target perusahaan untuk selanjutnya sebagai bahan evaluasi dan strategi perusahaan.

Selain keuntungan bagi perusahaan, PT Sejati Interlog pun dapat memenuhi hak dan kompensasi finansial. Selain gaji dan tunjangan BPJS setiap tahunnya ada istilah yaitu jasa produksi, jadi setiap karyawan yang mencapai target akan diberikan insentive. Dan jika dikaitkan dengan penilaian KPI, karyawan yang memiliki nilai kinerja tertinggi akan mendapatkan kompensasi dan hak promosi jabatan.

1. Aspek marketing dan sales

KPI aspek Marketing dan sales umumnya terkait dengan hasil penjualan dan penguasaan pasar yang menjadi sasaran produk perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, bahwa dengan menerapkan sistem KPI dapat membantu pencapaian target perusahaan terutama bagi divisi marketing itu sendiri akan terlihat bagaimana pencapaian target tersebut. Selain itu, penilaian individu dan masing-masing akan terlihat dan terukur. Jadi dengan adanya penilaian yang dilakukan oleh PT Sejati Interlog dengan menerapkan KPI untuk penilaian kinerja dan pengembangan usaha dengan memonitoring hasil pekerjaan yang dilakukan dalam pencapaian target perusahaan.

1. Aspek sumber daya manusia

KPI SDM, indikator yang diberikan menunjukkan halhal terkait dengan anggota organisasi/perusahaan termasuk diantaranya produktivitas kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, pelatihan dan pengembangan, serta kepemimpinan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, bahwa dengan menerapkan sistem KPI sebagai penilaian di PT Sejati Interlog dapat memantau kinerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja untuk mencapai target perusahaan. Hal ini tentunya akan dilakukan secara rutin setiap bulannya sebagai parameter evaluasi dan perencanaan strategi perusahaan. Terdapat konsekuensi yang diberikan kepada karyawan PT Sejati Interlog apabila telat mengisi KPI yaitu nilai dari karyawan tersebut akan 0, hal itu membuat karyawan tersebut akan rugi karena tidak mendapatkan kesempatan mendapat tambahan insentive serta hak kenaikan gaji dan promosi jabatan

1. Aspek healthy, safety, environment KPI Aspek healthy, safety, environment (HSE) merupakan indikator yang ditetapkan untuk memastikan perusahaan mengimplementasikan sistem HSE (Mencakup kesehatan, keselamatan kerja, dan lindungan) dalam kegiatan operasionalnya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, bahwa PT Sejati Interlog memberikan jaminan kesehatan berupa BPJS kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan yang diberlakukan untuk karyawan setiap bulannya. Selain itu, karyawan yang tercatat sakit tidak akan dipersulit untuk izin pemeriksaan kesehatan. PT Sejati Interlog menjamin keselamatan kerja dan keamanan karyawan karyawan yaitu dengan menyediakan peralatan pertama kecelakaan berupa apar dan p3k serta kamera cctv aktif untuk keamanan gedung dan karyawan. Dalam menjaga level of competitiveness perusahaan dengan memperhatikan regulasi environment yaitu dengan mengenali dan memitigasi berbagai macam risiko sekaligus pemahaman dan pemantauan regulasi k3.
2. Aspek manajemen

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada direktur utama PT Sejati Interlog, bahwa manajemen PT Sejati Interlog sepakat menerapkan KPI sebagai dasar evaluasi kinerja karyawan karena penilaian KPI sangat rinci dan sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan. Sehingga hal ini memicu perkembangan perusahaan dukur dengan parameter penilaian yang ada. Selain itu, adanya penilaian tersebut lebih memotivasi karyawan untuk melakukan kinerja dengan baik dengan adanya kompensasi. Adanya penilaian tersebut membuat perusahaan terus berkembang dan memiliki strategi-strategi baru dari kinerja yang sudah dilakukan.

Berdasarkan visi, misi dan target perusahaan yang dimiliki PT Sejati Interlog dengan menerapkan KPI dalam sistem penilaian kinerja karyawan memberikan hasil yang sesuai salah satunya adalah peningkatan target perusahaan dengan cara terus memonitoring pencapaian target serta dilakukannya penilaian karyawan. Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, penilaian kinerja karyawan dengan menerapkan sistem KPI mendapatkan hasil mengembangkan perusahaan dengan memanfaatkan SDM yang ada dan usulan strategi peningkatan kinerja. Selain itu, karyawan akan mendapatkan hak sesuai dengan kinerja yang diberikan keperusahaan diantaranya yaitu insentive tambahan, promosi gaji dan promosi jabatan. Dengan adanya penilaian melalui KPI, kinerja karyawan lebih terukur. Menurut Gilley, J.W dan Davidson (2008) evaluasi perkembangan merupakan alat yang baik untuk menentukan apakah karyawan mampu mencapai hasil yang memuaskan dan melaksanakan aktivitas untuk mencapai atau melebihi standar kinerja. Evaluasi ini juga memberikan kesempatan bagi manajemen dan karyawan untuk berdiskusi mengenai tujuan dimasa datang dan menentukan bagaimana karyawan akan mencapainya.

## Jobdesck Karyawan dan Penerapan KPI Pada Resort Hotel

Analisil dan Pembahasan Balanced scorecard adalah sistem untuk menganalisis kinerja perusahaan di masa depan dengan mempertimbangkan empat pandangan diantaranya perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dari keempat sudut pandang tersebut, terlihat jelas bahwa Balanced scorecard menganalisis kesuksesan dengan menyeimbangkan pertimbangan finansial dan non finansial, tujuan jangka pendek dan jangka panjang, serta pengaruh internal dan eksternal. Dalam sasaran strategi yang telah ditetapkan, selanjutnya perlu dilakukannya pembobotan, hal ini guna mengetahui sasaran strategi yang menjadi fokus suatu perusahaan. Pembobotan dikerjakan dengan menerapkan metode Analytical Hieracy Process (AHP) sebelum kemudian melakukan penentuan indikator kinerja (PI). Indikator kinerja berfungsi untuk mengukur pencapaian dari sasaran strategi yang diterapikan, setiap sasaran strategi harus memiliki minimal satu indikator kinerja. Jika sasaran strategi memiliki satu indikator kinerja, maka indikator kinerja tersebut tidak perlu dibobotkan. Berbeda dengan sasaran strategi yang memiliki lebih satu satu indikator kinerja, harus diurutkan indikator kinerja mana yang paling penting kemudian menentukan bobotnya. Setelah itu, akan dilakukan perhitungan bobot akhir untuk indikator kinerja, yaitu dengan cara mengalikan bobot prioritas atau bobot yang paling penting dari indikator kinerja tadi dengan bobot indikator kinerjanya. Hal ini diartikan sebagai tingkat kepentingan indikator kinerja, semakin besar bobot indikator kinerja, maka akan semakin penting pula indikator kinerja tersebut. Setelah bobot akhir indikator kinerja diketahui maka selanjutnya adalah menentukan Key performance indicator (KPI), penentuan ini berdasarkan bobot indikator kinerja paling tinggi.

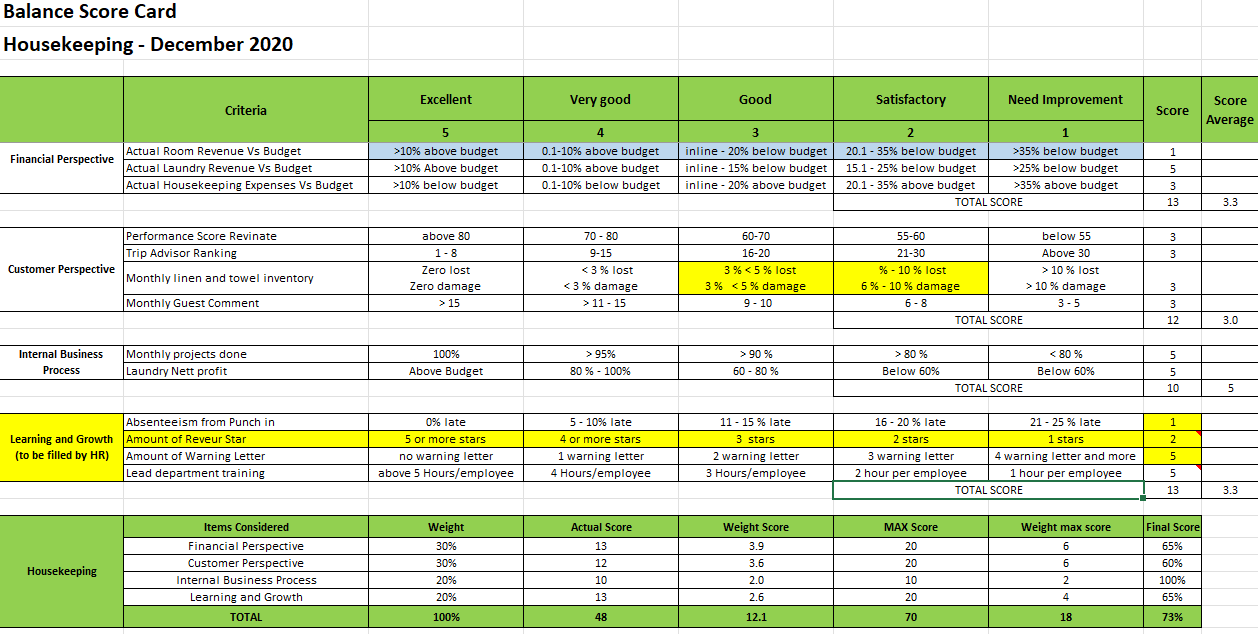
Hasil dari pendapat dan diskusi para ahli untuk penentuan pembobotan yang didasarkan 4 perspektif metode balance scorecard dapat dilihat pada Tabel 1. Karakteristik perusahaan yang berjalan di bidang perdagangan kamar hotel dengan memprioritaskan biaya tenaga kerja yang meningkat pada bulan Desember dan margin keuntungan menjadi semakin tidak seimbang. Atas dasar itu, perspektif keuangan menjadi prioritas dengan bobot 30%. Dimana pelanggan adalah penyedia pilihan pesanan perusahaan, sudut pandang pelanggan juga merupakan elemen penting untuk mendukung KPI keuangan. dengan bobot 30%.

Proses bisnis internal memiliki kontribusi finansial sebagai motor penggerak proses internal. Operasi memerlukan prosedur kerja internal yang efektif dan efisien yang menghasilkan pengurangan biaya. Ini akan meningkatkan margin keuntungan dan memberi bobot 20%. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran perusahaan didasarkan pada KPI pada kinerja manusia, yang merupakan aspek penting dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas produksi sehingga diberi bobot 20% dari kinerja produksi perusahaan.

1. Penentuan key performance indicators Indikator kinerja utama ditentukan dalam beberapa tahap. Langkah pertama diharuskan mengidentifikasi keselarasan metrik kinerja di Bali Paragon Resort Hotel merespon kebutuhan pemangku kepentingan untuk mencapai parameter tersebut. Hasil penyelarasan ini dapat mengidentifikasi kebutuhan pemangku kepentingan dan kontribusi masing-masing pemangku kepentingan untuk mencapai metrik tersebut. Kami menemukan 4 stakeholder penting yang berpengaruh dan 13 KPI. Stakeholder penting ini meliputi keuangan dengan 12 KPI, orientasi pelanggan dengan 10 KPI, proses internal dengan 13 KPI, dan terakhir pembelajaran dan pertumbuhan dengan 4 KPI.
2. Perancangan Key performance indicators KPI dirancang untuk memberikan gambaran KPI yang lebih detail sehingga seluruh pemangku kepentingan memahami maksud dan tujuan dari KPI tersebut serta memahami bagaimana setiap KPI diukur dan bagaimana indikator tersebut dicapai dan diukur. Sebaiknya diketahui pihak mana saja yang terlibat. Juga, untuk menghindari perbedaan interpretasi oleh pihak yang menggunakan kerangka pengukuran ini. Indikator kinerja ini mencakup informasi berikut, diantaranya:
3. Uraian tugas tanggung jawab pada setiap stakeholder
4. Indikator kinerja digunakan untuk mengukur kinerja suatu uraian tugas tertentu
5. Unit Informasi, satuan yang digunakan untuk menyatakan pengukuran kinerja/hasil pencapaian.
6. Properti, membagikan informasi mengenai sasaran dan mempengaruhi formula pengukuran
7. Bobot, membagikan informasi mengenai bobot indikator beserta indikator lainnya
8. Rumus menggambarkan pencapaian indikator kinerja.
9. Frekuensi review menunjukkan frekuensi diskusi indikasi per jam.
10. Frekuensi pengukuran yang menentukan frekuensi pengukuran metrik dalam jam.
11. Menginformasikan tentang pihak yang bertanggung jawab untuk mengukur pencapaian metrik tersebut.
12. Sumber data menggambarkan sumber data yang digunakan untuk menghitung metrik kinerja.
13. Pemilik KPI menginformasi mengenai pihak yang bertanggung jawab atas pencapaian metrik tersebut.
14. Tujuan memberikan informasi tentang skala atau nilai yang wajib diraih oleh setiap tenaga kependidikan
15. Pemilik KPI, menginformasikan mengenai pihak yang bertanggungjawab atas pencapaian indikator.
16. Pemberian bobot *Key performance indicators* Pembobotan KPI bermaksud memperlihatkan prioritas setiap metrik yang berdampak pada pencapaian metrik tertentu. Pembobotan dilakukan dengan cara berdiskusi dengan para ahli sesuai dengan prinsipprinsip yang digunakan dalam metodologi AHP (Analytical Hierarchy Process). AHP dikenal sebagai metode dalam menilai keputusan alternatif sehingga dapat memastikan pilihan yang terbaik dengan beberapa kriteria. Pembobotan dilakukan dua kali. Pertama adalah pembobotan dari masingmasing stakeholder dan yang kedua adalah pembobotan dari masing-masing KPI untuk masingmasing stakeholder. Setelah mendapatkan bobot untuk setiap kriteria, dilakukan uji konsistensi untuk setiap kriteria tersebut.
17. Perancangan Scoring System *Key performance indicators* Target untuk setiap item KPI diputuskan melalui brainstorming oleh semua manajer senior. Tindakan strategis yang diambil diselaraskan dengan arah kebutuhan manajemen dalam menetapkan tujuan. Sasaran dibuat berdasarkan ramalan untuk tahun depan dan dihitung dari sudut pandang keuangan, memungkinkan perusahaan memperoleh keuntungan finansial. Perusahaan mempertimbangkan sumber daya sebagai kapasitas pengolahan maksimum yang dimiliki oleh perusahaan. Penetapan tujuan harus mengikuti salah satu aturan SMART: Achievable. Berdasarkan hal tersebut, anggaran disusun di awal dan tujuan ditetapkan dengan meninjau hasil tahun sebelumnya.

Sifat dari setiap statistik menentukan formula yang digunakan dalam formulasi sistem penilaian ini. Desain ini bertujuan untuk menyetarakan setiap unit dari setiap metrik sehingga satu ukuran dapat dibandingkan dengan yang lain. Penentuan Target Key performance indicator (KPI) dapat dilihat pada.

**Table 1.** Penentuan target Key Performance Indicator Desember

1. ****Hasil *Key Performance Indicator* Pengolahan ini dilakukan setelah menentukan 4 faktor analisis yang diantaranya analisis perspektif finansial, perspektif pelanggan, analisis perspektif bisnis internal, dan analisis perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam tahap key performance indicator dilakukan perhitungan skor berdasarkan perbandingan antara realisasi dengan target yang sebelumnya yang telah ditentukan. Sebelumnya dilakukan pembobotan pada tiap item faktor. Pembobotan ini ditentukan berdasarkan skala prioritas yang dilakukan oleh perusahaan. Setelah didapatkan perhitungan total skor akhir, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan penentuan akumulasi dari skor akhir yang telah didapatkan. Skor akhir ini dianalisis dimanakah posisi skor akhir terhadap skala penilaian. Skala penilaian ini berguna untuk menentukan apakah perfomasi perusahaan dikatakan baik atau tidak. Tabel1 merupakan hasil tabel Key Performance Indicator (KPI) yang telah dianalisis.

## Perbendaan KPI dari PT Sejati Interlog dan bali Paragon Resort Hotel

Perbandingan **Key Performance Indicators (KPI)** antara **PT Sejati Interlog** (perusahaan logistik) dan **Bali Paragon Resort Hotel** (hotel resor) mencerminkan perbedaan fokus operasional dan tujuan bisnis masing-masing industri. Berikut adalah perbandingan berdasarkan beberapa kategori utama:

1. Efisiensi Operasional

**PT Sejati Interlog**:

**On-Time Delivery Rate**: Persentase pengiriman yang tiba tepat waktu.​

**Order Accuracy**: Ketepatan dalam memenuhi spesifikasi pesanan tanpa kesalahan.​

**Lead Time**: Waktu yang diperlukan dari pemesanan hingga pengiriman barang.​

**Bali Paragon Resort Hotel**:

**Occupancy Rate**: Tingkat keterisian kamar oleh tamu.​

**Average Length of Stay (ALOS)**: Rata-rata durasi menginap tamu.​

**Check-in & Check-out Efficiency**: Kecepatan dan kelancaran proses check-in dan check-out tamu.​

2. Kepuasan Pelanggan

**PT Sejati Interlog**:

**Customer Satisfaction Score (CSAT)**: Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan logistik.​

**Complaint Resolution Time**: Kecepatan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.​

**Bali Paragon Resort Hotel**:

**Guest Satisfaction Score (GSS)**: Tingkat kepuasan tamu terhadap pengalaman menginap.​

**Online Reviews & Ratings**: Ulasan dan penilaian tamu di platform online seperti Agoda dan Booking.com .​

3. Keuangan dan Pendapatan

**PT Sejati Interlog**:

**Revenue per Shipment**: Pendapatan yang dihasilkan per pengiriman barang.​

**Cost per Delivery**: Biaya operasional yang dikeluarkan untuk setiap pengiriman.​

**Bali Paragon Resort Hotel**:

**Average Daily Rate (ADR)**: Tarif rata-rata harian per kamar yang disewa.​

**Revenue per Available Room (RevPAR)**: Pendapatan yang dihasilkan per kamar yang tersedia.​

4. Produktivitas dan Pemanfaatan Sumber Daya

**PT Sejati Interlog**:

**Fleet Utilization Rate**: Tingkat pemanfaatan armada kendaraan untuk pengiriman.​

**Warehouse Utilization**: Efisiensi penggunaan ruang gudang untuk penyimpanan barang.​

**Bali Paragon Resort Hotel**:

**Staff Productivity**: Efisiensi dan efektivitas kinerja staf dalam melayani tamu.​

**Room Turnover Rate**: Kecepatan dalam membersihkan dan menyiapkan kamar untuk tamu berikutnya.​

5. Keamanan dan Risiko

**PT Sejati Interlog**:

**Damage Rate**: Persentase barang yang rusak selama proses pengiriman.​

**Lost Shipment Rate**: Persentase barang yang hilang selama proses logistik.​

**Bali Paragon Resort Hotel**:

**Incident Rate**: Jumlah insiden yang mempengaruhi keselamatan atau kenyamanan tamu.​

**Guest Complaint Rate**: Tingkat keluhan yang diajukan oleh tamu selama menginap.

Secara keseluruhan, meskipun kedua perusahaan mungkin memiliki beberapa KPI umum seperti kepuasan pelanggan, fokus spesifik mereka berbeda sesuai dengan karakteristik industri masing-masing. PT Sejati Interlog lebih menekankan pada efisiensi dan keandalan dalam layanan logistik, sementara Bali Paragon Resort Hotel berfokus pada optimalisasi pendapatan dan pengalaman tamu dalam industri perhotelan.

Perbedaan KPI antara PT Sejati Interlog dan Bali Paragon Resort Hotel mencerminkan fokus dan prioritas masing-masing industri. PT Sejati Interlog menekankan pada efisiensi logistik, ketepatan waktu pengiriman, dan manajemen biaya. Sementara itu, Bali Paragon Resort Hotel lebih fokus pada kepuasan tamu, tingkat hunian kamar, dan optimalisasi pendapatan per kamar. Pemahaman terhadap KPI yang relevan membantu masing-masing perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan bisnis mereka.

# **BAB V**

# **KESIMPULAN DAN SARAN**

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Kinerja Karyawan Melalui Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di PT Sejati Interlog yang sudah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, peneliti membuat simpulan bahwa penilaian kinerja karyawan dengan menerapkan Key Perfoemance Indicator (KPI) yang dilakukan oleh PT Sejati Interlog berjalan dengan optimal sehingga dapat mencapai target perusahaan dan menghasilkan produktivitas kerja yang meningkat. Selain itu, PT Sejati Interlog mampu memaksimalkan penilaian kinerja karyawan dengan menerapkan Key Performance Indicator (KPI) dengan pemberian reward, yaitu memberikan kesejahteraan bagi karyawan dan punishment berupa pengembangan dan pelatihan karyawan, serta karyawan yang telat mengisi KPI akan memiliki nilai kinerja 0 dan tidak memiliki hak lainnya (reward). Hal ini dilakukan agar kinerja karyawan di PT Sejati Interlog terus meningkat dan dapat mencapai target perusahaan sesuai dengan visi dan misi PT Sejati Interlog. Dari ke lima indikator Key Performance Indicator (KPI) yang masih perlu diperhatikan, yaitu aspek Healthy, Safety, Environment (HSE) karena Kesehatan dan keselamatan karyawan menjadi poin utama ketika kinerja karyawan harus optimal dan tentunya untuk mencapai target perusahaan.

Berdasarkan tingkat kepuasan masing-masing stakeholder yang teridentifikasi, analisis KPI menghasilkan 4 stakeholder paling berpengaruh dan 27 KPI. Stakeholder ini meliputi perspektif keuangan dengan 2 KPI, perspektif orientasi pelanggan dengan 11 KPI, perspektif proses internal dengan 11 KPI, dan terakhir perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan 4 KPI. Skala penilaian dimaksudkan untuk menentukan posisi kinerja atau perfomasi perusahaan berdasarkan skor akhir KPI, dari hasil perhitungan tabel diatas menunjukan bahwa performance Bali Paragon Resort Hotel yaitu sebesar 100% berada pada posisi sangat besar.5.2 Saran

# **DAFTAR PUSTAKA**

Anshori Ilfitriah, (2023);  *pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja dan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada kota Surbaya, Journal Of Economic Bussines and Accounting*

Ernada, (2023) ; *Evaluasi pengaruh performance management system, Co-Valuce Jurnal Ekonomi Koperasi dan Kewirausahaan*

Isti Mayasari; Kristiana Haryanti, Ferdinandus Hindiarto, (2012), *PENILAIAN KINERJA BERDASARKAN KOMPETENSI DAN KPI (KEY PERFORMER INDICATOR)*

Luthfiah Zahra1, Syamsurizal2, Nidia Sofa3, Wahyudi Utomo4, Risya ZahrotulFirdaus5,(2024), *ANALISIS PENERAPAN KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)DALAM UPAYA MENINGKATKAN KECAKAPAN PEGAWAI UNTUK PENGEMBANGAN KARIR DI PT ANTAM TBK –UNIT GEOMIN*

Muhammad Aditya, (2023), ; Published Februari 29, 2024 \* Muhammad Aditya, mackaditya22@gmail.com, *Pengaruh Key Performance Index Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan*

Natasha Merry Alam Ernanda (2023), *EVALUASI PENGARUH PERFOMANCE MANGEMENT SYSTEM TERHADAP JOB DESIGN DAN JOB CRAFTING SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KARYAWAN,* co-Valuce Jurnal Ekonomi