

Penerapan Key Performance Indicators dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

¹⁾Alden Nelson*, ²⁾Esther Agustina

^{1,2)}Manajemen, Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia

Email Corresponding: alden.nelson@uib.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:
UMKM
Kinerja Karyawan
Motivasi Kerja
KPI
Bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana penerapan Key Performance Indicators (KPI) dapat meningkatkan kinerja karyawan di UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya. Restoran ini menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan dan produktivitas, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini mengembangkan KPI yang berfokus pada kehadiran, kecepatan layanan, kebersihan, kerja sama tim, dan kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan dengan menggunakan metodologi berbasis observasi dan wawancara. Temuan menunjukkan bahwa KPI tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja yang efektif tetapi juga bertindak sebagai pendorong motivasi bagi karyawan. Melalui pelatihan yang tepat dan selaras dengan penerapan KPI, karyawan mendapatkan pemahaman yang lebih jelas mengenai peran dan tanggung jawab mereka, sehingga menumbuhkan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif. Studi menyoroti bahwa penerapan KPI secara strategis dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan keterlibatan karyawan secara keseluruhan. Pemanfaatan KPI yang tepat menawarkan manfaat besar bagi UMKM dalam meningkatkan produktivitas dan kondisi tempat kerja, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan

ABSTRACT

Keywords:
MSMEs
Employee Performance
Work Motivation
KPIs
Business

This research aims to examine how the implementation of Key Performance Indicators (KPI) can enhance employee performance at UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya. The restaurant faces challenges in maintaining consistency in service quality and productivity, which directly impacts customer satisfaction. To address these issues, this study developed KPIs focused on attendance, speed of service, cleanliness, teamwork, and customer satisfaction. Data were collected using observation and interview-based methodologies. The findings indicate that KPIs not only serve as effective performance measurement tools but also act as motivational drivers for employees. Through proper training aligned with KPI implementation, employees gain a clearer understanding of their roles and responsibilities, fostering a more positive and productive work environment. The study highlights that the strategic application of KPIs can significantly improve operational efficiency, customer satisfaction, and overall employee engagement. Proper utilization of KPIs offers substantial benefits for MSMEs in enhancing both productivity and workplace conditions, ultimately contributing to sustainable business growth.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya merupakan salah satu tempat makan yang dipilih dalam kegiatan pengabdian ini dan juga disarankan untuk dikunjungi dikarenakan dedikasinya dalam menyajikan makanan yang dibuat dengan rempah-rempah asli, bahan-bahan segar, harga yang terjangkau, dan layanan yang sangat baik. Mengingat kualitas makanan yang disajikan, Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya menawarkan harga yang kompetitif. Dengan menjaga biaya dan kualitas, restoran ini memastikan bahwa para pengunjung mendapatkan makanan yang memuaskan. Fitur menarik dari restoran ini adalah

biayanya yang terjangkau, yang menjadikannya pilihan yang hemat biaya dengan tetap mempertahankan pengalaman bersantap yang berkelas. Restoran ini sering memberikan diskon dan penawaran khusus pada periode tertentu.

Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indikator yang dapat diukur oleh pembangunan nasional ekonomi (Hidayat et al., 2022). Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi, terutama di bidang seperti industri kuliner. Selain itu, literasi teknologi dan sistem informasi akan berpengaruh dan berdampak baik terhadap kinerja UMKM sehingga pengembangan kinerja secara menyeluruh serta pengendalian pada proses bisnis dapat berjalan efektif (I Gusti Ayu Imbayani & I Dewa Made Endiana, 2016). Bisnis kecil dan menengah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan lapangan kerja. Kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan permintaan pasar adalah beberapa indikator kinerja yang dapat diukur. Pelayanan yang cepat, kualitas produk yang konsisten, dan pengelolaan sumber daya yang efektif adalah tanda kinerja restoran UMKM.

Layanan Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya yang cepat dan ramah juga merupakan keuntungan tambahan. Setiap karyawan diajarkan untuk memperlakukan klien dengan sopan santun dan memperhatikan kebutuhan mereka. Pengalaman bersantap yang menyenangkan tercipta dari pelayanan yang kompeten mulai dari penyambutan hingga penyajian hidangan. Selain itu, restoran ini menjaga ruang makan tetap rapi dan nyaman, yang membantu pelanggan merasa lebih nyaman dan santai saat makan.

Banyak UMKM menggunakan Key Performance Indicators (KPI) untuk mengukur kinerja mereka dengan lebih akurat. KPI adalah alat ukur kinerja yang spesifik dan digunakan untuk memantau sejauh mana sebuah perusahaan mencapai target yang telah ditetapkan (Sudaryanto, 2024). Dengan menggunakan KPI, manajemen dapat mengetahui apa yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas produk, kecepatan layanan, dan kepuasan pelanggan. Ini membantu UMKM memfokuskan upaya mereka pada bidang yang paling memengaruhi kinerja mereka (Lady et al., 2023). Menurut Lestari et al. (2023), KPI sangat penting dengan penekanan pada kontrol kualitas, branding dan pengemasan, pemasaran, manajemen keuangan, sumber daya manusia, faktor produksi, modifikasi rencana bisnis, dan kepatuhan terhadap praktik produksi yang baik.

Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya juga sama seperti UMKM lainnya, yang dimana masih menghadapi tantangan dalam penerapan KPI secara terstruktur. Meskipun memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja dengan mengukur aspek-aspek penting seperti kepuasan pelanggan dan efisiensi pelayanan, restoran ini belum sepenuhnya menerapkan KPI untuk menilai kinerja operasionalnya. Kurangnya penerapan KPI membuat restoran ini kesulitan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengoptimalkan produktivitas secara berkelanjutan. Implementasi KPI yang baik dapat memberikan manfaat besar dalam memperkuat daya saing dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

II. MASALAH

Kinerja karyawan adalah suatu ukuran atau evaluasi dari hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Secara umum, pengertian kinerja mencakup dua aspek utama yaitu kuantitas dan kualitas hasil kerja. Kualitas kerja menunjukkan seberapa baik hasil kerja memenuhi standar yang ditetapkan sedangkan kuantitas kerja mengukur volume atau jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam waktu tertentu Sattar & Anzelena (2023). Kinerja karyawan merupakan aspek vital dalam keberhasilan suatu organisasi karena kinerja karyawan berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi, meningkatkan daya saing dan berpengaruh pada kualitas layanan pelanggan (Zainudin, 2021).

Key Performance Indicators (KPI) adalah metrik yang digunakan untuk menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya (Bianco et al., 2016). KPI pada umumnya mencakup aspek-aspek seperti efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan. Dalam konteks kinerja karyawan, KPI sering kali mencakup metrik seperti target penjualan, tingkat kepuasan pelanggan, dan kecepatan penyelesaian tugas (Rutinaias Haholongan et al., 2022). KPI memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena KPI memberikan cara yang jelas untuk mengukur kinerja individu dan tim. Menetapkan KPI dapat meningkatkan motivasi karyawan. Dengan memantau KPI secara teratur, manajemen dapat mengidentifikasi area di mana karyawan mungkin memerlukan pelatihan atau dukungan tambahan. KPI memungkinkan organisasi untuk membuat keputusan berdasarkan data yang objektif. Kesimpulannya penggunaan KPI dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya membantu dalam mengukur hasil tetapi juga

berkontribusi pada pengembangan individu dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan (Lestira et al., 2021).

Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan operasional sebuah bisnis, terutama di sektor kuliner yang sangat kompetitif seperti di Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya. Kinerja yang baik mencakup kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melampaui standar pelayanan, kualitas hidangan, dan kecepatan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya adalah ketidakkonsistenan dalam pengendalian kualitas dan efisiensi kinerja karyawan. Ketidakstabilan dalam pelayanan dan kualitas produk dapat menyebabkan menurunnya kepuasan pelanggan yang pada akhirnya mempengaruhi citra dan keberlangsungan usaha. Variabilitas kinerja karyawan menghambat tercapainya standar pelayanan yang seragam, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun keramahan. Kondisi ini mengharuskan manajemen untuk memiliki sistem evaluasi kinerja yang terstruktur dan obyektif agar setiap karyawan dapat secara konsisten memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Fluktuasi permintaan juga menjadi faktor yang mempengaruhi operasional Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya. Seperti halnya bisnis kuliner lainnya, Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya mengalami lonjakan permintaan pada musim-musim tertentu atau hari libur, namun permintaan dapat menurun secara signifikan pada hari-hari biasa. Ketidakseimbangan ini sering kali menyebabkan alokasi tenaga kerja yang tidak optimal dan tidak efisien. Karyawan mungkin merasa kewalahan saat permintaan tinggi, yang dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan yang tidak memuaskan. Hal ini memperkuat urgensi kebutuhan akan alat pengukuran kinerja yang adaptif dan responsif terhadap fluktuasi tersebut.

Hingga saat ini, Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya belum memiliki mekanisme evaluasi berbasis Key Performance Indicators (KPI) yang jelas untuk menilai kinerja karyawan. Tidak adanya KPI yang terstruktur menyulitkan manajemen untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam operasional sehari-hari. Tanpa tolo ukur yang jelas, efektivitas strategi dan program perbaikan yang diterapkan juga sulit dievaluasi. Dalam situasi ini, ada resiko bahwa masalah operasional akan terus berlanjut tanpa solusi yang tepat, yang pada gilirannya dapat menghambat pertumbuhan bisnis dan mengurangi daya saing Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya.

Penerapan KPI yang relevan dan terukur adalah solusi potensial untuk masalah ini. Setiap aspek kinerja dapat diukur dan dipantau secara obyektif, mulai dari produktivitas karyawan, kualitas layanan, hingga efisiensi operasional. KPI juga memungkinkan manajemen untuk mengarahkan dan memotivasi karyawan untuk mencapai target-target tertentu yang mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan. Indikator kinerja yang jelas memudahkan pengambilan keputusan terkait pelatihan atau pengembangan yang dibutuhkan, sehingga karyawan dapat terus meningkatkan kemampuan dan produktivitasnya.

Secara keseluruhannya, tanpa penerapan KPI yang efektif, Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya berpotensi menghadapi kesulitan dalam mengoptimalkan sumber daya, memperbaiki kelemahan operasional, dan menghadapi persaingan yang semakin ketat. Penerapan KPI tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara individu, tetapi juga sebagai alat strategis bagi manajemen untuk memastikan standar kualitas yang konsisten tercapai. Dengan penerapan KPI yang tepat, diharapkan Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya dapat mengatasi tantangan dan terus tumbuh, sekaligus mempertahankan daya saingnya di industri kuliner yang semakin kompetitif.



Gambar 1. Lokasi Mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya : Penulis (2024)

III. METODE

Teknik pengumpulan data menurut Hartana, (2022), terbagi menjadi teknik pengumpulan data primer dan teknik pengumpulan sekunder. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam proyek penerapan KPI pada mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya melibatkan wawancara, dan observasi langsung. Wawancara mendalam dilakukan dengan pemilik dan karyawan Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya untuk menggali lebih dalam tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari dan pemahaman mereka tentang KPI. Observasi langsung digunakan untuk mengamati proses operasional, seperti waktu persiapan dan penyajian, sehingga dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan (Nurasyah & Fadli, 2023). Adapun metode yang digunakan penulis dalam melakukan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Menurut Saputra & Rangkuti (2023), observasi secara sederhana dapat diartikan sebagai pengamatan terhadap suatu objek atau pokok permasalahan. Oleh karena itu, metode observasi bisa dijelaskan sebagai metode pembelajaran bagi siswa. Metode ini melibatkan pengamatan terhadap obyek atau pokok permasalahan yang diperkenalkan atau disampaikan oleh guru melalui media atau lingkungan sekitar menurut (Pujiyanto, 2021).

Pelaksana melakukan observasi dengan turun langsung ke tempat fisik Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya yang beralamat di Kompleks Inti Sakti Blok G No. 11-12. Pada bagian ini, pelaksana memperhatikan lokasi, proses kerja, serta suasana dari mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya dan observasi dilakukan untuk memahami sistem yang telah digunakan oleh Bapak Daren dalam menjalankan usaha mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya ini.

Melalui observasi yang dilakukan ini, bisa diperoleh suatu kesimpulan bahwa tantangan yang dihadapi oleh mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya adalah kurangnya performa kinerja karyawan. Selain itu, mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya juga belum menjalankan sistem KPI dalam memberi nilai kinerja karyawan. Secara tidak sengaja ketidaksadaran ini dapat memengaruhi jumlah konsumen potensial yang datang ke tempat mereka. selain itu, rendahnya pemahaman tentang KPI (Key Performance Indicators) juga menjadi permasalahan serius bagi mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya dan bisa menghambat upaya mereka untuk menarik pelanggan baru dan memperluas pangsa pasar mereka.

2. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah proses pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti atau pemberi wawancara dengan responden atau subjek penelitian. Wawancara adalah salah satu teknik paling umum yang digunakan dalam penelitian kualitatif dan dapat diterapkan dalam berbagai konteks, seperti penelitian akademis, penilaian pekerjaan, atau seleksi karyawan, (Wulandari et al. 2023).

3. Tahap Pelaksanaan

Dalam rangka membina dan mengembangkan wawasan Unit Mikro Kecil Menengah (UMKM) mengenai indikator Key Performance Indicator dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, maka metode pelaksanaan kegiatan Kerja Praktek dalam bentuk pelatihan dan pendampingan. Pelatihan dan pendampingan dilakukan secara langsung yang bertempat di lokasi Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya. Pembicara dalam workshop ini terdiri atas 2 orang dimana tiap pembicara yang akan membawa 1 topik materi workshop selama 120 menit dan pada akhir workshop akan diberikan angket dan test sebagai dasar pengukuran keberhasilan workshop.

Dalam rangka pelaksanaan Kerja Praktek ini dapat berjalan dengan efektif dan efisien, maka dilakukan berbagai rapat yang terdiri atas rapat pendahuluan, rapat persiapan pelaksanaan, dan rapat evaluasi. Rapat pendahuluan merupakan rapat dengan notulen rapat mengenai masalah yang akan dibahas terkait dengan workshop yang diberikan, meminta persetujuan mitra, dan menentukan deskripsi pekerjaan masing-masing tim pelaksana Kerja Praktek. Adapun tahapan pelaksanaan workshop program Kerja Praktek terlihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 2. Tahapan pelaksanaan Kerja Praktek

Berdasarkan Gambar 2. diatas, tahapan pelaksanaan program kerja praktek dibagi menjadi beberapa tahapan, meliputi:

1. Melakukan studi mengenai masalah yang akan diberikan terkait workshop Kerja Praktek.

Pada tahap ini, tim Kerja Praktek mengadakan rapat pendahuluan untuk membahas tema kegiatan Kerja Praktek yang akan dilakukan pada semester ganjil 2024/2025. Dalam rapat tersebut kami mengidentifikasi permasalahan pada UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya dan mendapatkan gagasan untuk memberikan pelatihan mengenai kegiatan edukasi penilaian kinerja menggunakan Key Performance Indicator (KPI) kepada UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya. Hasil rapat tersebut kami koordinasikan dengan pihak UMKM dan gagasan tersebut diterima dengan baik. Rapat pendahuluan membahas mengenai deskripsi pekerjaan masing-masing tim pelaksana Kerja Praktek. Rapat persiapan pelaksanaan Kerja Praktek meliputi rapat pembuatan materi ajar (modul) dan penyusunan susunan acara workshop. Rapat evaluasi, meliputi rapat pembuatan laporan dan penyusunan artikel yang siap dipublikasikan.

2. Melakukan survei kepada mitra terkait dan membuat surat pernyataan kesediaan mitra untuk dibina.

Pada tahap ini tim melakukan survey kepada UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan kinerja karyawan untuk mempersiapkan mencari solusi.

3. Mengajukan proposal

Pada tahap selanjutnya tim segera membuat proposal dan mengajukan dana untuk pelaksanaan kegiatan Kerja Praktek ke Universitas International Batam (UIB) sesuai dengan format dan batas waktu yang ditentukan.

4. Melakukan persiapan pelaksanaan workshop.

Pada tahap ini tim melakukan persiapan untuk pelaksanaan workshop dengan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi mitra dan membuat modul.

5. Melakukan workshop ke mitra.

Pada hari Selasa 17 September 2024, tim melakukan workshop secara langsung ke mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya untuk membuat pelatihan dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi mitra. Pelaksanaan pelatihan dilakukan tepat waktu sesuai dengan jadwal acara yang ditentukan dan berjalan dengan baik.

6. Membuat laporan akhir dan artikel untuk siap dipublikasikan.

Setelah pelaksanaan pelatihan selesai, tim melakukan evaluasi singkat dan segera menyusun laporan akhir kegiatan. Ketua tim melakukan monev untuk mempertanggungjawabkan kegiatan Kerja Praktek dan menyerahkan laporan akhir. Tim juga menyusun artikel yang siap dipublikasikan. Rapat persiapan pelaksanaan workshop diadakan meliputi rapat pembuatan modul dan rapat persiapan pelaksanaan workshop.

Pada rapat pembuatan modul membahas mengenai kesiapan modul yang akan diberikan pada saat workshop, dimana modul tersebut berisi semua materi workshop dan merupakan peralatan penunjang yang digunakan dalam kegiatan workshop ini. Rapat evaluasi pelaksanaan workshop merupakan rapat yang diadakan dalam rangka mengevaluasi hasil kegiatan dan mereview hal-hal yang harus dilakukan perbaikan

guna pelaksanaan program kegiatan Kerja Praktek selanjutnya. Hasil dari rapat evaluasi akan dirangkum guna membuat laporan akhir dan artikel yang siap untuk dipublikasikan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perancangan Luaran Kegiatan

Pada awal September 2024, kerja praktik dimulai, dan berlanjut hingga Desember 2024. Penulis ingin membuat formulir KPI untuk melacak dan menilai kinerja karyawan sebagai bagian dari tugas kerja praktek ini. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, penulis melakukan wawancara dengan pemilik bisnis dan mengamati aktivitas kerja karyawan secara langsung. Hasil dari analisis data kerja praktek ini kemudian diaplikasikan ke dalam formulir evaluasi kinerja karyawan yang didasarkan pada Key Performance Indicators (KPI). Strategi ini dipilih oleh Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya dengan tujuan agar mudah dipahami dan mudah diaplikasikan.

Untuk mengukur dan memahami sejauh mana tujuan dan sasaran telah tercapai dalam sebuah organisasi atau proyek, sangat penting untuk merancang hasil kegiatan evaluasi kinerja. Prosedur ini membantu proyek atau organisasi melacak dan menilai kinerjanya dalam kaitannya dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Informasi penting yang memungkinkan penilai untuk mengevaluasi kinerja individu atau tim secara tidak memihak harus disertakan dalam formulir KPI. Kinerja dievaluasi dengan cara ini sesuai dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan. Penjelasan rinci tentang setiap kriteria dan metrik yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja harus disertakan. Formulir untuk tinjauan kinerja harus menyeluruh, tidak memihak, dan memungkinkan penilai untuk memberikan evaluasi yang sesuai terhadap kinerja tim atau orang tersebut. Formulir ini juga dapat diubah agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bisnis.

Formulir Evaluasi Kinerja Karyawan

UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya

Periode Evaluasi: September – Desember 2024 (Semiannual)

Informasi Karyawan

Nama Karyawan:	
Jabatan:	
Nama Penilai:	
Tanggal Evaluasi:	

Bagian 1: Indikator Kinerja Utama (KPI)

No	Kriteria KPI	Bobot (%)	Target	Pencapaian	Nilai (1-5)	Skor
1	Kehadiran (Absensi)	20%	95%			
2	Kecepatan Pelayanan	20%	≤5 menit/order			
3	Kebersihan Area Kerja	15%	Standar Kebersihan			
4	Kepuasan Pelanggan	25%	≥90% positif			
5	Kerja Sama Tim	20%	≥85%			
	Total	100%				

Bagian 2: Tinjauan Kualitatif

1. Pencapaian Utama	2. Area untuk Perbaikan
Mengukur efisiensi operasional Meningkatkan kepuasan pelanggan Mengoptimalkan kinerja staf	Waktu persiapan, pengolahan, dan penyajian makanan. Waktu tunggu dan interaksi dengan pelanggan. Produktivitas, kerja sama tim, dan kepuasan kerja

Bagian 3: Ringkasan Penilaian dan Rekomendasi

Hasil Akhir:

- Total Skor:

- Kategori Kinerja:

4.5 - 5.0: Sangat Baik

Rekomendasi:

[] Promosi

3.5 - 4.4: Baik

[] Pelatihan Ulang

2.5 - 3.4: Cukup

[] Peringatan

< 2.5: Perlu Perbaikan

[] Tidak ada Tindakan

Komentar Penilaian:

Tanda Tangan:

Penilai: _____

Karyawan: _____

Gambar 4.1 Form Penilaian KPI: Penulis (2024)

Formulir Evaluasi Kinerja Karyawan ini dirancang oleh penulis dengan sistem evaluasi yang komprehensif, terbagi menjadi tiga bagian utama. Setiap bagian dirancang untuk memberikan penilaian yang objektif, terukur, dan menyeluruh terhadap kinerja karyawan UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya selama periode evaluasi (September – Desember 2024). Berikut penjelasan lebih mendalam setiap bagiannya:

1. Indikator Kinerja Utama (KPI)

Bagian ini membahas pengukuran berdasarkan data kuantitatif dengan menggunakan indikator kinerja utama yang telah diakui. Kebahagiaan pelanggan, kerja sama, kebersihan ruang kerja, kecepatan layanan, dan kehadiran adalah contoh-contoh indikator. Berdasarkan prioritas operasional restoran, setiap indikator memiliki bobor persentase. Informasi ini dilengkapi dengan tujuan, pencapaian dunia nyata, dan nilai skor pada skala 1 – 5. Nilai akhir yang memberikan ringkasan kinerja kuantitatif karyawan diperoleh dengan menghitung nilai tersebut.

2. Tinjauan Kualitatif

Analisis deskriptif dari beberapa aspek kinerja karyawan diperbolehkan di bagian ini. Pencapaian utama karyawan, area untuk pengembangan, dan saran perbaikan, semuanya termasuk dalam tinjauan kualitatif. Pada bagian penilaian ini, sangat penting untuk berkonsentrasi pada efektivitas operasional, kebahagiaan pelanggan, dan optimalisasi kinerja karyawan.

3. Ringkasan Penilaian dan Rekomendasi

Hasil evaluasi dirangkum dalam bagian terakhir ini, yang juga menentukan kategori kinerja—seperti “Sangat Baik”, “Baik”, “Cukup”, atau “Perlu Peningkatan” dengan menjumlahkan seluruh skor. Promosi, pelatihan ulang, peringatan, atau tindak lanjut lainnya adalah beberapa contoh saran yang didasarkan pada kategori-kategori ini. Untuk memberikan pengamatan yang lebih spesifik terhadap karyawan, komentar penilaian dari penilai juga diberikan.

Selain membantu manajemen di UMKM Nelayan Nagoya Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya menemukan area pertumbuhan, meningkatkan antusiasme karyawan, dan menjamin bahwa kinerja individu sejalan dengan tujuan perusahaan, format formulir ini juga memfasilitasi penilaian yang sistematis.

Proses Implementasi Luaran

Kerja Praktek selama empat bulan dilakukan di UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya. Prosesnya dimuali dengan wawancara dengan mitra, yang diikuti dengan observasi lapangan dan mendapatkan persetujuan mereka untuk membuat formulir evaluasi kinerja karyawan. Penulis juga memberikan penjelasan kepada organisasi mengenai prosedur dan keuntungan yang dapat diperoleh dari penerapan penilaian kinerja.

Pada UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya, sistem evaluasi kinerja berbasis Key Performance Indicators (KPI) diimplementasikan secara metodis dna terorganisir. Ricina proses implementasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan Formulir KPI

Langkah pertama dalam proses ini adalah membuat formulir KPI yang mencakup indikator kinerja utama seperti kerja sama tim, kepuasan pelanggan, kebersihan ruang kerja, kehadiran, dan kecepatan layanan. Prioritas operasional restoran menentukan bobot yang ditetapkan untuk masing-masing metrik ini. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan standar yang sederhana dan mudah dipahami kepada karyawan untuk mengevaluasi kinerja mereka sendiri.

2. Implementasi Pelatihan

Semua karyawan berpartisipasi dalam pelatihan menjalankan KPI untuk menjamin bahwa KPI dapat diterima dan dipahami dengan baik. Pelatihan ini berfokus pada bagaimana KPI dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas tim dan individu serta bagaimana KPI dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Untuk mempersiapkan staf agar dapat menggunakan formulir KPI dengan baik dalam tugas sehari-hari mereka, sesi pelatihan juga menyertakan simulasi penggunaannya.

3. Pengumpulan dan Penilaian Informasi

Mengumpulkan informasi dari manajer dengan meminta mereka mengisi formulir KPI setiap enam bulan sekali. Informasi yang dikumpulkan digunakan untuk menilai pencapaian kinerja terkait dengan tujuan yang telah ditetapkan. Setelah itu, mengisi penilaian dan komentar berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dalam formulir tersebut, yang mencakup unsur kuantitatif dan kualitatif.

Formulir Evaluasi Kinerja Karyawan

UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya

Periode Evaluasi: September – Desember 2024 (Semiannual)

Informasi Karyawan

Nama Karyawan:	Douwi Wisaya
Jabatan:	chef
Nama Penilai:	Daren Armanda
Tanggal Evaluasi:	12 Desember 2024

Bagian 1: Indikator Kinerja Utama (KPI)

No	Kriteria KPI	Bobot (%)	Target	Pencapaian	Nilai (1-5)	Skor
1	Kehadiran (Absensi)	20%	95%	99%	5	1.0
2	Kecepatan Pelayanan	20%	≤5 menit/order	10 menit/order	4	0.8
3	Kebersihan Area Kerja	15%	Standar Kebersihan	lumayan	3	0.6
4	Kepuasan Pelanggan	25%	≥90% positif	80%	4	0.8
5	Kerja Sama Tim	20%	≥85%	80%	4	0.8
Total						4.0

Bagian 2: Tinjauan Kualitatif

<p>1. Pencapaian Utama</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengukur efisiensi operasional Meningkatkan kepuasan pelanggan Mengoptimalkan kinerja staf 	<p>2. Area untuk Perbaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> Waktu persiapan, pengolahan, dan penyajian makanan. Waktu tunggu dan interaksi dengan pelanggan. Produktivitas, kerja sama tim, dan kepuasan kerja
---	---

Bagian 3: Ringkasan Penilaian dan Rekomendasi

Hasil Akhir:

- Total Skor: Baik

- Kategori Kinerja:

4.5 - 5.0: Sangat Baik

3.5 - 4.4: Baik

2.5 - 3.4: Cukup

< 2.5: Perlu Perbaikan

Rekomendasi:

Promosi

Pelatihan Ulang

Peringatan

Tidak ada Tindakan

Komentar Penilaian:

Produktivitas kerja sangat memuaskan, dan sangat jarang telat dalam waktu bekerja, kebersihan tempat kerja masih perlu perbaikan, tetapi tingkat kerjasama dan penelitian sudah memuaskan.

Tanda Tangan:

Penilai:  Daren Armanda

Karyawan:  Douwi Wisaya

Gambar 4.2 Hasil Formulir Evaluasi Kinerja Karyawan: Penulis (2024)

Kondisi Setelah Implementasi

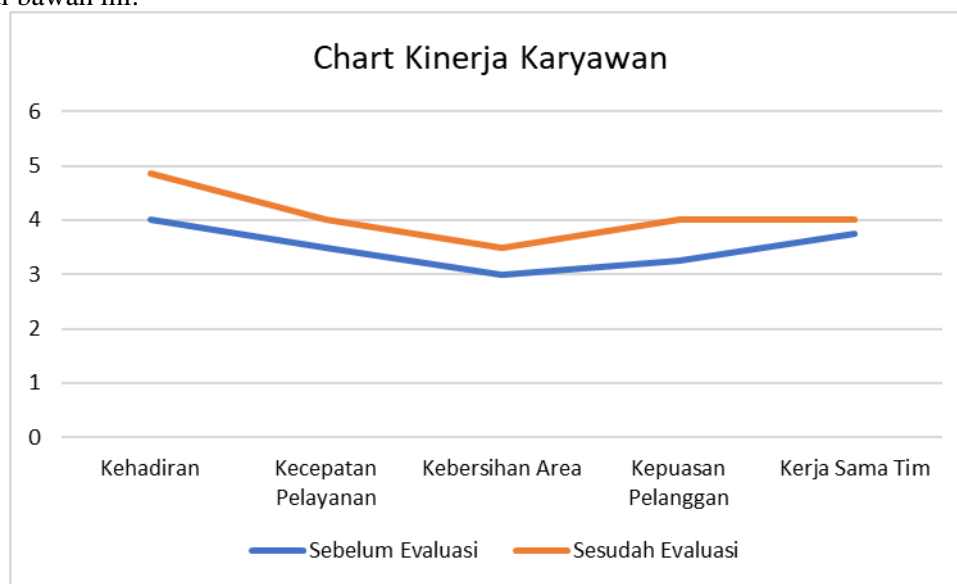
Sejauh mana KPI diadopsi UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya dapat menentukan seberapa besar dampaknya. Perusahaan menghadapi situasi berikut ini sebelum evaluasi kinerja berbasis KPI:

1. Kurangnya perhatian pada hasil kerja yang dapat diukur.
2. Pekerja tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang standar kinerja yang dituntut.
3. Sulit untuk menilai bagaimana setiap orang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.
4. Karena tidak adanya tunjangan yang obyektif, motivasi karyawan sering kali bervariasi.

Banyak Peningkatan dan modifikasi yang dilakukan pada organisasi di beberapa area setelah penerapan tinjauan kinerja karyawan (KPI). UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya berada dalam kondisi berikut setelah penerapan evaluasi kinerja berbasis KPI:

1. Peningkatan output, pekerja lebih terdorong untuk memenuhi tujuan yang diberikan kepada mereka, sehingga meningkatkan hasil kerja mereka.
2. Evaluasi kinerja yang tidak memihak, dengan menyediakan metrik yang terukur dan transparan bagi perusahaan untuk menganalisis kinerja setiap karyawan, KPI membantu mengurangi evaluasi yang bersifat subjektif.
3. Pengembangan dan umpan balik untuk karyawan, karyawan memiliki kesempatan untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi mereka ketika mereka menerima kritik yang lebih bermanfaat atas pekerjaan mereka.
4. Efektifitas operasi, UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya dapat menemukan alur kerja yang tidak efektif dan melakukan penyesuaian yang berkelanjutan.

Ada perubahan penting dalam kondisi pekerja di mitra Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas juga. Perubahan produktivitas karyawan yang mitranya melakukan evaluasi kinerja berbasis KPI digambarkan dalam grafik di bawah ini.



Gambar 4.3 Hasil Sebelum dan Sesudah Evaluasi Kinerja Karyawan: Penulis (2024)

V. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian yang telah dilakukan pada UMKM dalam beberapa bulan oleh penulis menunjukkan bahwa kinerja karyawan dan efisiensi operasional telah meningkat di UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya sebagai hasil dari penggunaan Indikator Kinerja Utama (KPI) yang dilampirkan pada formulir evaluasi kinerja karyawan dan *chart* kinerja karyawan. Temuan-temuan dari evaluasi menunjukkan adanya peningkatan motivasi karyawan, peningkatan produktivitas, dan kualitas layanan yang lebih baik. Selain itu, penerapan KPI membantu manajemen dalam menentukan area yang membutuhkan peningkatan, memberikan kritik yang bermanfaat, dan mendorong pertumbuhan kompetensi staf. Optimalisasi sumber daya, daya saing, dan kebahagiaan pelanggan restoran telah meningkat sebagai hasil dari penerapan metodis KPI.

Berdasarkan kesimpulan diatas, adapun saran dari penulis ada untuk selalu melakukan pemantauan dan evaluasi KPI secara teratur disarankan untuk UMKM Nelayan Ikan Bakar & Asam Pedas Nagoya untuk menjamin keberlanjutan keuntungan dari penerapan KPI. Agar staf dapat memahami dan menggunakan KPI

secara lebih efisien, manajemen juga harus memberikan pelatihan yang berkelanjutan. Selain itu, penetapan metrik tambahan yang berkaitan dengan kondisi bisnis yang terus berkembang dapat membantu restoran dalam mempertahankan daya saingnya. Sebagai panduan untuk pembuatan strategi bisnis di masa depan, disarankan untuk mendokumentasikan proses dan hasil implementasi KPI.

DAFTAR PUSTAKA

- Bianco, R. A., Nurcahyawati, V., & Soebijono, T. (2016). Aplikasi Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicator. *Jurnal Ilmu Komputer*, 16(1).
- Hartana. (2022). Pengembangan Usaha UMKM di Masa Pandemi Melalui Optimalisasi Digital Marketing di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 10(3).
- Hidayat, A., Lesmana, S., & Latifah, Z. (2022). PERAN UMKM (USAHA, MIKRO, KECIL, MENENGAH) DALAM PEMBANGUNAN EKONOMI NASIONAL. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6707–6714.
- I Gusti Ayu Imbayani, & I Dewa Made Endiana. (2016). PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA UMKM PENGRAJIN GENTENG.
- Lady, O., Sentoso, A., Aprillia, N., Oktariantio, E., Kwek, K., & Studi Manajemen, P. (2023). PENERAPAN STRATEGI PEMASARAN DIGITAL PADA TOKO NEW PELITA MOTOR DI KOTA BATAM. 3(2), 7. <http://bajangjournal.com/index.php/J-ABDI>
- Lestari, S., Farida, Y. N., & Susilowati, D. (2023). Analysis of Key Performance Indicators during and Post the Covid-19 Pandemic (Case Msmes in Indonesia). *JOURNAL OF ECONOMICS, FINANCE AND MANAGEMENT STUDIES*, 06(06). <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i6-66>
- Lestira, T., Warganegara, P., Wahyuningsih, F., & Narundana, V. T. (2021). MANEGGIO: *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Analisis Kinerja Karyawan Berdasarkan Key Performance Indicator Dengan Menggunakan Metode Human Resources Scorecard (HRSC) pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang*. 4(1). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6505>
- Nurasyiah, M. S., & Fadli, U. M. D. (2023). Strategi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Pada UMKM Warung Jepang Mami Ale Telagasari. *PRIMER: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 322–330. <https://doi.org/10.55681/primer.v1i3.151>
- Pujiyanto, H. (2021). Metode Observasi Lingkungan dalam Upaya Peningkatan Hasil Belajar Siswa MTs. *JIRA: Jurnal Inovasi Dan Riset Akademik*, 2(6), 749–754. <https://doi.org/10.47387/jira.v2i6.143>
- Rutinaias Haholongan, Sri Handoko Sakti, Apri Linda Diana, & Mochamad Yusuf. (2022). Haholongan et al 2022. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2763–2768.
- Saputra, S., & Rangkuti, P. W. (2023). The Application of Digital Marketing to MSMEs Mandiri Maju Jaya Store. *GANDRUNG: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 701–713. <https://doi.org/10.36526/gandrung.v4i1.2384>
- Sattar, S., & Anzelena, A. (2023). PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BARA BARBERSHOP DI SAMARINDA. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(2), 224–233. <https://doi.org/10.60126/maras.v1i2.45>
- Sudaryanto, S. (2024). Peran KPI Dalam Mendorong Kinerja Karyawan Dan Produktivitas Organisasi Sudaryanto Program Studi Management, Universitas Pelita Bangsa. *Bisnis Dan Digital (JIMaKeBiDi)*, 1(2).
- Wulandari, R. I., Prasasti, Y., Putri, N. A., Dharmawan, J. A., Ricy, N. :, & Wulandari, I. (2023). Pemanfaatan Digital Marketing Untuk Pengembangan Pengenalan Produk UMKM di Kelurahan Rungkut Menanggal. In *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sabangka*.
- Zainudin, A. (2021). PENGARUH PENCAPAIAN VISI, PENGELOLAAN PENGETAHUAN, PENGELOLAAN SISTEM KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PAKUWON GOLF SURABAYA. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(1), 223–229.