

Pengukuran Kinerja SDM dengan *Metode Key Performance Indicators* PT.X

Irwan Sukmawan¹, Alamsyah², Joni Prihatin³

^{1,2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bina Bangsa

Correspondence : sukmawanirwan82@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Nov 2nd, 2025

Revised Nov 25th, 2025

Accepted Dec 10th, 2025

Keyword:

HR performance, Key Performance Indicators (KPIs), performance evaluation, performance management

Kata Kunci:

Kinerja SDM, Key Performance Indicators (KPI), evaluasi kinerja, manajemen kinerja

ABSTRACT

Measuring Human Resources (HR) performance is a critical component in supporting organizational effectiveness and achieving a company's strategic goals. The background of this research is based on employee performance issues at PT. X, a healthcare company in Serang City. The purpose of this study was to measure HR performance using Key Performance Indicators (KPIs) to assess HR performance at PT. X, a healthcare company. Employee quality indicators include work quality, work quantity, punctuality and effectiveness, and independence. The method used was Key Performance Indicators (KPIs). The data used was primary data using a questionnaire. The results of this study concluded that the performance of PT. X's clinical laboratory employees was generally considered adequate, although not yet satisfactory, using the Key Performance Indicators (KPIs) method.

ABSTRAK

Pengukuran kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen kritis dalam mendukung efektivitas organisasi dan pencapaian tujuan strategis perusahaan. Latar Belakang penelitian ini didasari atas masalah kinerja karyawan pada perusahaan jasa kesehatan PT. X di Kota Serang. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengukur kinerja SDM dengan menggunakan metode Key Performance Indicators (KPI) dalam menilai kinerja SDM di PT. X, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan. Pada indikator kualitas karyawan terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan efektif, serta kemandirian. Metode yang digunakan yaitu Key Performance Indicators (KPI). Data yang digunakan yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menyimpulkan secara umum bahwa kinerja karyawan jasa laboratorium klinik PT. X dirasakan cukup meskipun belum baik dalam metode Key Performance Indicators (KPI).



© 2026 The Authors. Published by The Indonesian Futures Insight. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Kinerja SDM berbeda-beda untuk setiap bidang usaha, apalagi bidang perdagangan dan jasa. Di bidang jasa lebih mengutamakan service atau pelayanan, sehingga dari tingkat security, office boy, staf, supervisor, hingga manajer saling bahu membahu membangun kualitas dalam memberikan pelayanan yang prima. Agar pelayanan tersebut berjalan dibutuhkan SDM yang mempunyai karakter dalam melayani dan mempunyai inisiatif dalam merespon kritik dan saran dari pelanggan. Salah satu bidang jasa tersebut yaitu di bidang jasa kesehatan.

Awalnya konsep pada jasa kesehatan hanya pada keahlian dalam mendeteksi dan menganalisa suatu penyakit. Seiring dengan berjalannya waktu konsep tersebut berubah mindset-nya dengan ditambahkannya faktor pelayanan terhadap pelanggan. Akan tetapi, pada kenyataannya sumber daya manusia yang ada terkadang belum dilakukan persiapan yang baik sebelum konsep tersebut disosialisasikan kepada para karyawan. Sehingga pengukuran kinerja sumber daya manusia perlu

dilakukan secara rutin dan mengevaluasi hal apa saja yang menjadi kekurangan, baik kritik dan saran, agar bisa menjadi rekomendasi dan manajemen bisa memutuskan terkait bidang SDM tadi agar menjadi lebih baik lagi.

Salah satu perusahaan bidang jasa kesehatan umumnya profesi yang ada pada perusahaan jasa kesehatan seperti dokter, analis kesehatan, radiologi, perawat, HRD, manajer, keuangan, marketing, front office, supir, hingga office boy. Terdapat masalah SDM yang ada mulai dari komitmen, motivasi, loyalitas, tunjangan serta pengaruh kepemimpinan. Bahkan terdapat beberapa konflik internal antar departemen. Beberapa masalah tersebut akan membawa dampak pada kinerja karyawan.

Komitmen menjadi modal awal dalam pengelolaan SDM yaitu terkait absensi karyawan. Benarkah karyawan tersebut komitmen dan loyal terhadap perusahaan bisa dilihat dari tingkat kehadirannya. Pada PT. X sendiri sejak berdiri hingga sekarang telah mempunyai karyawan sebanyak 30 orang. Absensi sendiri menjadi polemik dalam pengelolaan SDM.

Tingkat keluar masuk karyawan tidak terlalu menjadi masalah pada PT. X dikarenakan turnover karyawan tidak terlalu besar. Kendala kinerja SDM lainnya yaitu terkait target pemasar yang bersaing dengan kompetitor dengan usaha sejenis, SDM dan jam kerja yang terbatas dengan retensi operasional yang padat.

Penggunaan metode Human Resource Scorecard menarik untuk diteliti di PT. X. Menggunakan metode Key Performance Indicator (KPI) dilanjutkan dengan Analytical Hierarchy Process (AHP) penelitian yang belum pernah dilakukan oleh perusahaan tersebut. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja dengan menggunakan Key Performance Indicator (KPI) dan juga metode Analytical Hierarchy Process (AHP) di PT. X.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seorang karyawan. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan menjadi peranan penting bagi perusahaan dalam menata manajemen SDM, sehingga akan berimbas pada portofolio kinerja perusahaan.

Menurut Simanjuntak (2005), mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Pengertian kinerja karyawan, menurut Sutrisno (2016), adalah rangkuman dalam hal kualitas, kuantitas, jam kerja, dan juga kolaborasi untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Pendapat lain menurut Mangkunegara (2002), definisi kinerja adalah hasil kerja baik yang dicapai oleh seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.

Kinerja menurut Bernardin dan Russel (1993), yaitu kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Menurut Ilyas (2002), kinerja merupakan penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas pada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keeluruhan jajaran personil di dalam organisasi. Menurut Prawirosentono (2011), kinerja adalah pekerjaan individu ataupun kelompok pada suatu organisasi yang sesuai dengan kekuasaan dan tanggung jawab masing-masing yang saling berusaha keras demi meraih tujuan utama perusahaan dengan tidak melanggar hukum, etis, ataupun moral.

Beberapa definisi menurut para ahli, kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan secara bersama-sama.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Prawirosentono (2011), yakni efektivitas dan efisiensi, otoritas wewenang, disiplin; dan juga inisiatif. Sedangkan menurut Mangkunegara (2002), karakteristik orang mempunyai kinerja tinggi terdapat ciri berikut ini :

- (1). Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
- (2). Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
- (3). Memiliki tujuan yang realistis
- (4). Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuan
- (5). Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya
- (6). Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah dibuat.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu terdapat lima indikator menurut Robbins (2016), sebagai berikut:

- (1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- (2) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- (3) Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- (4) Efektivitas adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi baik tenaga, biaya, teknologi, bahan baku dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- (5) Kemandirian, tingkatan karyawan yang menjalankan komitmen fungsi kerjanya dengan perusahaan dan tanggung jawabnya sebagai karyawan terhadap perusahaan.

KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)

Key performance indicator (KPI) dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan KPI adalah menyusun, mengimplementasikan, mengevaluasi, serta meningkatkan komunikasi sehingga KPI dapat berjalan dengan lancar dan konsisten (Yuniar dkk, 2024). KPI tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja yang efektif tetapi juga bertindak sebagai pendorong motivasi bagi karyawan. Penerapan KPI secara strategis dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan keterlibatan karyawan secara keseluruhan serta pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (Nelson & Agustina, 2025). Metode Key Performance Indicator dilakukan dengan penilaian kinerja karyawan dikantor menggunakan lima indikator kunci diantaranya movement type, plant, posting date, entry date dan material document. Key Performance Indicator dapat disesuaikan dengan kehendak perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan melalui indikator kunci atau utama untuk dilakukan pengukuran sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ada pada perusahaan/organisasi. Penilaian ini sangat membantu sub bagian pengembangan SDM untuk mengontrol kinerja karyawan melalui jarak jauh (Setyodewi dkk., 2023).

KPI mempengaruhi kinerja karyawan setelah perusahaan menerapkan Key Performance Indicators (KPI) sebagai penilaian kinerjanya yang dapat meningkatkan hasil produksi dan target mingguan tercapai bahkan melebihi target yang telah ditentukan (Sholikha & Pujiyanto, 2023). Penilaian Key Performance Indicators dapat menilai kinerja karyawan berdasarkan realisasinya dengan target pekerjaan yang sudah disusun. Key Performance Indicator memiliki reward tertentu bagi karyawan yang dapat memenuhi standar penilaian tersebut, salah satunya karyawan mendapatkan bonus gaji (Aditya & Suratman, 2023). KPI memiliki peran krusial dalam mendorong kinerja karyawan dan produktivitas organisasi. KPI dapat menetapkan arah yang jelas, meningkatkan motivasi dan keterlibatan, memberikan umpan balik yang konstruktif, mendorong komunikasi dan kolaborasi, mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan, hingga meningkatkan akuntabilitas pada organisasi. Kegagalan dalam implementasi atau pengelolaan KPI dapat memiliki konsekuensi yang signifikan dalam mendorong kinerja karyawan dan produktivitas organisasi pada era modern (Sudaryanto, 2024).

Key Performance Indicator bersama budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan (Khoirunnisaa dkk., 2024). Dampak KPI terhadap motivasi dan kinerja karyawan dalam mengelola dan menyelaraskan kinerja karyawan menjadi solusi dalam memberikan informasi sejauh mana keberhasilan mencapai target kerja yang telah ditetapkan, mengidentifikasi, dan memonitor ukuran keberhasilan dengan indikator kinerja yang jelas, spesifik, dan terukur (Aditya dkk., 2024).

Perancangan dengan 11 Key Performance Indicators kinerja utama. Perspektif keuangan terdiri dari dua indikator yaitu meningkatkan profit dan meningkatkan investasi. Perspektif pelanggan terdiri dari tiga indikator yaitu meningkatkan kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, dan bertambah jumlah konsumen. Perspektif proses internal terdiri dari tiga indikator yaitu meningkatkan jumlah produksi, mengurangi tingkat kecelakaan kerja, dan kehadiran karyawan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdiri dari tiga indikator yaitu meningkatkan kepuasan pegawai, meningkatkan kompetensi pegawai, dan penghargaan (Bayhaqi, 2020).

Penerapan KPI yang dilakukan sesuai dengan pedoman yang berlaku, akan tetapi hasil capaian KPI beberapa pegawai level jabatan Department menunjukkan hasil yang belum optimal. Dalam upaya meningkatkan kecakapan pegawai dari penerapan KPI telah dilaksanakan berbagai program, seperti pelatihan teknis ataupun skill, sharing knowledge, sertifikasi, seminar, webinar, konferensi, serta assessment yang didasarkan pada hasil capaian KPI. Pengembangan karir dari penerapan KPI diselenggarakan melalui beberapa program, seperti Performance Improvement Planning (PIP) untuk pendidikan dan pelatihan sebagai dasar peningkatan kompetensi untuk mencapai KPI, serta program promosi dan mutasi jabatan sebagai syarat seleksi dan salah satu aspek penentuan bobot nilai ranking akhir seleksi (Zahra dkk., 2024). Penerapan KPI yang tepat dapat mendorong inovasi, meningkatkan efisiensi operasional, dan membantu perusahaan menyesuaikan diri dengan perubahan pasar. Serta pemilihan KPI yang relevan dan sesuai dengan tujuan strategis perusahaan sangat penting untuk mencapai keberhasilan jangka panjang (Rahmatunnisa dkk., 2024).

Penilaian kinerja karyawan dengan menerapkan Key Performance Indicator (KPI) yang dilakukan dengan optimal dapat mencapai target perusahaan dan menghasilkan produktivitas kerja yang meningkat. Penerapan 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 dan tidak memiliki hak lainnya (reward) (Hersusetiyati dkk., 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi penelitian ini adalah karyawan jasa kesehatan PT. X di Kota Serang. Populasi yang terjangkau adalah karyawan jasa kesehatan X di Kota Serang sebanyak 30 orang. Untuk alat pengumpul data baik secara kuantitatif, serta dilakukan pengolahan data dengan metode Human Resources Scorecard dan Analytical Hierarchy Process (AHP).

Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) merupakan suatu metode untuk membuat keputusan dan sebagai alat ukur untuk melakukan pembobotan dari kriteria dan sub kriteria, menstrukturkan masalah menjadi terstruktur, dengan dibangun atas dua prinsip, yaitu prinsip menentukan prioritas dan prinsip konsistensi secara logis yang menjadi prasyaratnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan kali ini dengan subjek penelitian yakni mahasiswa generasi Z sebanyak 30 responden melalui wawancara dimulai dengan beberapa pertanyaan mengenai informasi profile gen Z. Domisili gen Z yakni mahasiswa yang tinggal wilayah Kota Serang maupun dari luar Kota Serang.

Skoring sistem dilakukan untuk mengetahui nilai pencapaian masing-masing Key Performance Indicators (KPI) dari objek yang telah ditentukan. Dari Pencapaian Kinerja Karyawan pada tahun 2025 beserta rumus perhitungannya ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pencapaian Kinerja Karyawan di PT. X pada Tahun 2025

Sasaran Strategi	Key Performance Indicators (KPI)	Satuan	Target	Realisasi
Kualitas Kerja				
Kualitas Kerja	Kualitas pekerjaan menentukan profesional saya sebagai karyawan	%	100	90
	Kualitas pekerjaan merupakan bukti kerja nyata saya sebagai karyawan	%	100	95
	Kualitas pekerjaan menjadi komitmen saya sebagai karyawan	%	100	95
	Kualitas pekerjaan adalah kepuasan saya dalam bekerja	%	100	90
Kuantitas Kerja				

Kuantitas Kerja	Kuantitas pekerjaan menjadi keseimbangan saya dalam bekerja	%	100	80
	Kuantitas sebagai target dalam mencapai goal dalam bekerja	%	100	95
	Kuantitas pekerjaan semangat saya sebagai karyawan	%	100	95
	Kuantitas pekerjaan merupakan tantangan dalam bekerja	%	100	90
Ketepatan Waktu dan Efektif				
Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu menjadikan disiplin dalam bekerja	%	100	50
Efektif	Pekerjaan yang efektif mempertimbangkan waktu dan tenaga	%	100	55
Kemandirian				
Kemandirian	Kemandirian bekerja membuat belajar menyelesaikan masalah.	%	100	45
	Kemandirian membuat pekerjaan menjadi tersistem	%	100	40

Sumber: Data Diolah, 2025

Penetapan bobot *Key Performance Indicators* (KPI) diperoleh dari kesepakatan dari unit kerja di X yang dianggap berkompeten dalam pemberian penilaian tingkat kepentingan tiap nilai elemen KPI yang mempengaruhi kondisi kinerja karyawan di PT. X. Jumlah anggota perumusan bobot KPI sebanyak 30 orang. Tabel 2 menunjukkan daftar parameter kinerja karyawan di PT X.

Tabel 2. Daftar Parameter Kinerja Karyawan di PT. X

Sasaran Strategi	Key Performance Indicators (KPI)	Simbol
Kualitas Kinerja		
Kualitas Kerja	Kualitas pekerjaan menentukan profesional saya sebagai karyawan	KIK1
	Kualitas pekerjaan merupakan bukti kerja nyata saya sebagai karyawan	KIK2
	Kualitas pekerjaan menjadi komitmen saya sebagai karyawan	KIK3
	Kualitas pekerjaan adalah kepuasan saya dalam bekerja	KIK4
Kuantitas Kinerja		
Kuantitas Kerja	Kuantitas pekerjaan menjadi keseimbangan saya dalam bekerja	KnK1
	Kuantitas sebagai target dalam mencapai goal dalam bekerja	KnK2
	Kuantitas pekerjaan semangat saya sebagai karyawan	KnK3
	Kuantitas pekerjaan merupakan tantangan dalam bekerja	KnK4

Ketepatan Waktu dan Efektif		
Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu menjadikan disiplin dalam bekerja	TWE1
Efektif	Pekerjaan yang efektif mempertimbangkan waktu dan tenaga	TWE2
Kemandirian		
Kemandirian	Kemandirian bekerja membuat belajar menyelesaikan masalah.	M1
	Kemandirian membuat pekerjaan menjadi tersistem	M2

Keterangan : Parameter disesuaikan dengan kebutuhan

PEMBOBOTAN ANTAR PERSPEKTIF

Langkah awal adalah menghitung tingkat kepentingan antar perspektif. Pembobotan dilakukan menggunakan perhitungan manual dengan bantuan Microsoft Excel berdasarkan matriks perbandingan berpasangan seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Penentuan Bobot Antar Perspektif

Perspektif	Bobot Kepentingan																		Perspektif
KIK	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KnK	
KIK	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TWE	
KIK	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	M	
KnK	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TWE	
KnK	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	M	
M	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TWE	

Sumber: Data Diolah, 2025

Dari hasil penentuan pembobotan diatas, maka dapat dibentuk matriks perbandingan berpasangan seperti dalam Tabel 4.

Tabel 4. Matriks perbandingan berpasangan antar perspektif

	KIK	KnK	TWE	M
KIK	1	2	3	4
KnK	0,5	1	5	4
TWE	0,333	0,2	1	3
M	0,25	0,25	0,333	1
Σ	2,083	3,45	9,333	12

Sumber: Data Diolah, 2025

Selanjutnya terbentuk matriks perbandingan berpasangan, maka hasil matriks tersebut dinormalisasikan dimana hasilnya seperti dalam Tabel 5 dan 6.

Tabel 5. Bobot antar perspektif

	KIK	KnK	TWE	M	Total	Bobot
KIK	0,48	0,58	0,321	0,333	1,715	0,428
KnK	0,24	0,29	0,536	0,333	0,399	0,35
TWE	0,16	0,058	0,107	0,25	0,575	0,144
M	0,12	0,072	0,036	0,083	0,311	0,078
Σ	1	1	1	1	4	1

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabel 6. Perkalian antara Matriks Perbandingan dengan Bobot

	KIK	KnK	TWE	M	Total	Bobot
KIK	0,428	0,699	0,431	0,311	1,715	1,869
KnK	0,214	0,35	0,719	0,311	0,399	1,594
TWE	0,143	0,07	0,144	0,234	0,575	0,59
M	0,107	0,087	0,048	0,078	0,311	0,32

Sumber: Data Diolah, 2025

Selanjutnya dilakukan uji konsistensi dengan membagi total kolom dengan diagonal matriks seperti dalam Tabel 7.

Tabel 7. Perhitungan Nilai Eigen Value Maximum

	Jumlah Matriks	Bobot	Hasil Bagi
KIK	1,869	0,428	4,367
KnK	1,594	0,35	4,554
TWE	0,59	0,144	4,097
M	0,32	0,078	4,103
Total			17,121

$$\lambda maks = \frac{\text{Total Eigen Vektor}}{n} = \frac{17,121}{4} = 4,28$$

$$CI = \frac{(\lambda maks - n)}{(n - 1)} = \frac{(4,28 - 4)}{(4 - 1)} = 0,09$$

Berdasarkan tabel nilai indeks random, jika n = 4, maka nilai RI = 0,9. Maka Rasio Konsistensi (CR) dapat dihitung sebagai berikut :

$$CR = \frac{CI}{RI} = \frac{0,09}{0,9} = 0,1$$

Setelah terbentuk matriks perbandingan berpasangan, maka dapat ditentukan bobot masing-masing sasaran strategi yang ditunjukkan dalam Tabel 9.

Tabel 9. Bobot perspektif Kemandirian

Kode	KPI	Bobot
TWE1	Kemandirian bekerja membuat belajar menyelesaikan masalah.	0,75
TWE2	Kemandirian membuat pekerjaan menjadi tersistem	0,25

Setelah semua hasil pembobotan dihitung, maka didapatkan hasil pembobotan seluruh KPI setelah dinormalkan yang hasilnya pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil pembobotan Key Performance Indicators (KPI)

Key Performance Indicators (KPI)	Bobot	Bobot Total
Kualitas Kerja		0,428
Kualitas pekerjaan menentukan profesional saya sebagai karyawan	0,241	
Kualitas pekerjaan merupakan bukti kerja nyata saya sebagai karyawan	0,08	
Kualitas pekerjaan menjadi komitmen saya sebagai karyawan	0,081	
Kualitas pekerjaan adalah kepuasan saya dalam bekerja	0,026	
Kuantitas Kerja		0,35
Kuantitas pekerjaan menjadi keseimbangan saya dalam bekerja	0,197	
Kuantitas sebagai target dalam mencapai goal dalam bekerja	0,065	
Kuantitas pekerjaan semangat saya sebagai karyawan	0,066	
Kuantitas pekerjaan merupakan tantangan dalam bekerja	0,022	
Ketepatan Waktu dan Efektif		0,144
Ketepatan waktu menjadikan disiplin dalam bekerja	0,108	
Pekerjaan yang efektif mempertimbangkan waktu dan tenaga	0,036	
Kemandirian		0,078
Kemandirian bekerja membuat belajar menyelesaikan masalah.	0,058	
Kemandirian membuat pekerjaan menjadi tersistem	0,02	
Total		1

Sumber: Data Diolah, 2025

Pada tahap pengukuran kinerja karyawan perhitungan dan analisis data yang digunakan. Formulasi dan hasil pengukuran dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11 Pengukuran KPI dan Formulasi Perhitungan

Perspektif	Sasaran Strategi	KPI	Formulasi
Kualitas Kerja	Profesional	Kualitas pekerjaan menentukan profesional saya sebagai karyawan	Prosentase Profesional
	Bukti Nyata	Kualitas pekerjaan merupakan bukti kerja nyata saya sebagai karyawan	Prosentase Bukti Nyata
	Komitmen	Kualitas pekerjaan menjadi komitmen saya sebagai karyawan	Prosentase Komitmen
	Kepuasan Kerja	Kualitas pekerjaan adalah kepuasan saya dalam bekerja	Prosentase Kepuasan Kerja
Kuantitas Kerja	Keseimbangan	Kuantitas pekerjaan menjadi keseimbangan saya dalam bekerja	Prosentase Keseimbangan
	Target Goal	Kuantitas sebagai target dalam mencapai goal dalam bekerja	Prosentase Target Goal
	Semangat Kerja	Kuantitas pekerjaan semangat saya sebagai karyawan	Prosentase Semangat Kerja
	Tantangan Kerja	Kuantitas pekerjaan merupakan tantangan dalam bekerja	Prosentase Tantangan Kerja
Ketepatan Waktu dan Efektif	Disiplin	Ketepatan waktu menjadikan disiplin dalam bekerja	Prosentase Disiplin
	Efektif	Pekerjaan yang efektif mempertimbangkan waktu dan tenaga	Prosentase Efektif
Kemandirian	Problem Solving	Kemandirian bekerja membuat belajar menyelesaikan masalah.	Prosentase Problem Solving
	Tersistem	Kemandirian membuat pekerjaan menjadi tersistem	Prosentase Tersistem

Sumber: Data Diolah, 2025

Sistem pembobotan untuk mengetahui nilai pencapaian terhadap target dari masing-masing Key Performance Indicators, sementara analisa warna (Traffic Light System) digunakan sebagai tanda apakah skor dari suatu KPI mengidentifikasi perlu atau tidaknya dilakukan suatu perbaikan terhadap KPI yang dimaksud. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel, hasilnya pada Tabel 12.

Tabel 12. Perhitungan Penilaian Kinerja Karyawan di PT X

KPI	Target	Pencapaian	Nilai	Bobot	Nilai Dibobot	Kriteria	Warna
Kualitas pekerjaan menentukan profesional saya sebagai karyawan	100	90	8,33	0,241	2,01	Baik	
Kualitas pekerjaan merupakan bukti kerja nyata saya sebagai karyawan	100	95	6,25	0,08	0,5	Cukup	

Kualitas pekerjaan menjadi komitmen saya sebagai karyawan	100	95	3,33	0,081	0,27	Kurang	
Kualitas pekerjaan adalah kepuasan saya dalam bekerja	100	90	7,81	0,026	0,2	Cukup	
Kuantitas pekerjaan menjadi keseimbangan saya dalam bekerja	100	80	8,33	0,197	1,64	Baik	
Kuantitas sebagai target dalam mencapai goal dalam bekerja	100	95	2,5	0,065	0,16	Kurang	
Kuantitas pekerjaan semangat saya sebagai karyawan	100	95	9	0,066	0,59	Baik	
Kuantitas pekerjaan merupakan tantangan dalam bekerja	100	90	8,33	0,022	0,18	Baik	
Ketepatan waktu menjadikan disiplin dalam bekerja	100	50	4,37	0,108	0,47	Cukup	
Pekerjaan yang efektif mempertimbangkan waktu dan tenaga	100	55	2,19	0,036	0,079	Kurang	
Kemandirian bekerja membuat belajar menyelesaikan masalah.	100	45	3,33	0,058	0,193	Kurang	
Kemandirian membuat pekerjaan menjadi tersistem	100	40	3,33	0,02	0,07	Kurang	
Jumlah				1	6,36	Cukup	

Sumber: Data Diolah, 2025

Dari Tabel 12 dapat dilihat bahwa nilai akhir untuk seluruh Key Performance Indicators (KPI) dengan nilai sebesar 6,36 (Cukup). Berdasarkan hasil pengukuran kinerja, maka dapat dilakukan evaluasi terhadap masing-masing KPI sebagai berikut:

- a. Indikator Kinerja Hijau yaitu indikator kinerja yang berada pada level 8-10 tergolong pada penilaian performance baik, yang realisasinya hampir mendekati atau bahkan dapat mencapai target yang ditetapkan, meliputi :

KIK1 : Kualitas pekerjaan menentukan profesional saya sebagai karyawan
 KnK1 : Kuantitas pekerjaan menjadi keseimbangan saya dalam bekerja
 KnK3 : Kuantitas pekerjaan semangat saya sebagai karyawan
 KnK4 : Kuantitas pekerjaan merupakan tantangan dalam bekerja

Indikator-Indikator kinerja diatas tidak memerlukan perbaikan, tetapi hal ini bukan berarti tidak memerlukan pengawasan secara kontinue. Dengan adanya pengawasan secara kontinue, akan memudahkan untuk mempertahankan kinerja indikator yang sudah baik tersebut dan bahkan meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang.

- b. Indikator Kinerja Kuning yaitu indikator kinerja yang berada pada level 4-7 tergolong pada penilain performance cukup, yang realisasinya belum mencapai target, meskipun bilainya mendekati target yang ditetapkan, meliputi :
- KIK2 : Kualitas pekerjaan merupakan bukti kerja nyata saya sebagai karyawan
 KIK4 : Kualitas pekerjaan adalah kepuasan saya dalam bekerja
 TWE1 : Ketepatan waktu menjadikan disiplin dalam bekerja

Indikator-Indikator kinerja diatas belum memerlukan perbaikan, tetapi harus berhati-hati dengan adanya berbagai kemungkinan yang dapat menyebabkan penurunan kinerja.

- c. Indikator Kinerja Merah yaitu indikator kinerja yang berada pada level 0-3 tergolong pada penilain performance jelek, yang realisasinya berada di bawah target yang telah ditetapkan, meliputi:
- KIK3 : Kualitas pekerjaan menjadi komitmen saya sebagai karyawan
 KnK2 : Kuantitas sebagai target dalam mencapai goal dalam bekerja
 TWE2 : Pekerjaan yang efektif mempertimbangkan waktu dan tenaga
 M1 : Kemandirian bekerja membuat belajar menyelesaikan masalah
 M2 : Kemandirian membuat pekerjaan menjadi tersistem

Indikator-Indikator kinerja diatas memerlukan perbaikan, untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan, karena jika hal tersebut dibiarkan terus menerus maka akan menyebabkan kerugian di masa yang akan datang.

Dari perhitungan penilaian kinerja masing-masing KPI diatas, dapat diperoleh nilai tunggal kinerja karyawan di PT X seperti dalam Tabel 13.

Tabel 13. Pengukuran Kinerja PT X

Perspektif	Nilai	bobot	Nilai Kinerja
KIK	2,98	0,428	1,275
KnK	2,57	0,35	0,9
KWE	0,549	0,144	0,079
M	0,263	0,078	0,021
		1	

Sumber: Data Diolah, 2025

Dari hasil perhitungan diatas dapat dilihat bahwa pencapaian target yang paling tinggi ada pada perspektif Kualitas Kerja dengan nilai sebesar = 1,275.

Selanjutnya dilakuakn analisa perbaikan pada KPI yang masuk indikator merah karena dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan dengan menggunakan Root Cause Analysis (RCA) dibuat sebagai usulan perbaikan pada penelitian ini untuk memperoleh data-data dalam melakukan perbaikan. Dari hasil pemecahan masalah diatas maka dapat dilakukan perbaikan setiap KPI yang memiliki indikator merah seperti dalam Tabel 14.

Tabel 14. Perbaikan pada KPI

No	KPI	Perbaikan
1	Kualitas pekerjaan menjadi komitmen saya sebagai karyawan	Perlu dilakukan evaluasi komitmen antara manajemen dengan karyawan
2	Kuantitas sebagai target dalam mencapai goal dalam bekerja	Dilakukan tahapan langkah target dan goal
3	Pekerjaan yang efektif mempertimbangkan waktu dan tenaga	Keseimbangan waktu dan tenaga agar bisa efektif
4	Kemandirian bekerja membuat belajar menyelesaikan masalah	Pelatihan pembuatan keputusan dalam menghadapi masalah
5	Kemandirian membuat pekerjaan menjadi tersistem	Sistem pekerjaan seperti langkah pekerjaan atau SOP

Sumber: Data Diolah, 2025

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan tentang Kinerja Karyawan pada PT. X dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penilaian Key Performance Indicators (KPI) dibuat berdasarkan indikator kinerja karyawan sebagai human resources scorecard yang terdiri dari indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan kerja dan efektifitas, serta kemandirian
2. Penilaian Analytical Hierarchy Process (AHP) terlihat bahwa untuk bobot yang dikatakan baik terdapat pada indikator kualitas kerja dan kuantitas kerja dengan bobot tertinggi sebesar 1,275. Sedangkan untuk bobot penilaian yang perlu diperbaiki yaitu pada indikator ketepatan kerja dan efektif serta kemandirian.

REFERENSI

- Aditya, M. W., & Suratman, A. (2023). Transformasi Penilaian Kinerja di Perusahaan X: Migrasi dari Model Tradisional Menjadi Berbasis Key Performance Indicator. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(4), 165–175. Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/31065>
- Aditya, M., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Pengaruh Key Performance Index Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan. *Master Manajemen*, 2(1), 147–155. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i1.317>
- Bayhaqi, I. (2020). Perancangan Key Performance Indicators Sebagai Sistem Penilaian Kinerja di PT. Inti Sawit Subur. *Journal of Industrial View*. Volume 02, Nomor 02, 2020, Hal 1–11. DOI: <https://doi.org/10.26905/4826>
- Bernardin, H.J., & Russel, J.E.A.. (1993). *Human Resources Management : An Experiential Approach*. Singapore : Mc Graw-Hill, Inc.
- Hersusetiyati, Febrianti, W., Sari, R.D., & Yanshah, A.P. (2024). Analisis Kinerja Karyawan Melalui Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (Perseroda). *Jurnal Dimensi*. Vol. 4 No. 1. Tahun 2024. DOI: <https://doi.org/10.32897/dimensi.v4i1.3411>
- Ilyas, Y. (2002). *Kinerja : Teori Penilaian dan Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta : Fekom UI.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton, (1992). The Balanced scorecard-Measures That Drive Performance, *Harvard Business Review*: 71-79.
- Khoirunnisaa, A., Suroso, S., & Angela, F. P. (2024). Pengaruh Penilaian KPI (Key Performance Indicator) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tongwei Indonesia.

- Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), 5(2), 5641–5651.
<https://doi.org/10.37385/msej.v5i2.5105>
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nelson, A., & Agustina, E. (2025). Penerapan Key Performance Indicators dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*. Vol. 6 No. 1, Edisi, Januari-Maret 2025. pp: 66-76. DOI : <http://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i1.5518>
- Prawirosentono, S. (2011). *Kinerja*. Bandung :Alfabeta.
- Rahmatunnisa, I., Alycia, C. P., Maharani, R., Hilmi, R.A.R., Setiawati, H., Ramdani, M.R., & Anwar, S. (2024). Konsep dan Penerapan Key Performance Indicator Pada Perusahaan Jasa di Indonesia: Kajian Literatur. *Karimah Tauhid*, 3(6), 7020–7032. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i6.13975>
- Setyodewi, R.R.H., Widiarti, M.W., & Fathoni, M.Y. (2023). Penilaian Kinerja Menggunakan Metode Key Performance Indicator Pada Input Data SAP. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3, No. 2 February (2023). Retrieved from <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/business/article/view/131>
- Sholikha, R., & Pujiyanto, W.E. (2023). Penilaian Kinerja Karyawan Produksi Berbasis Key Performance Indicators (KPI). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*. Volume 2, Nomor 2, Mei - 2023, Hal 12-21. DOI:<https://doi.org/10.51903/jimeb> v2i2.599
- Simanjuntak, P.J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : FE UI.
- Sudaryanto. (2024). *Peran KPI Dalam Mendorong Kinerja Karyawan dan Produktivitas Organisasi*. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, 1(2), 61–72. <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v1i2.67>
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Yuniar, V.R., Zabina, K.A., Zakiah, M.N., & Wulansari, A. (2024). Peran Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Multimedia Dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 6(02), 72-86. <https://doi.org/10.54209/jatilima.v6i02.433>
- Zahra, L., Syamsurizal, Sofa, N., Utomo, W., & Firdaus, R.Z. (2024). Analisis Penerapan Key Performance Indicators (KPI) dalam Upaya Meningkatkan Kecakapan Pegawai untuk Pengembangan Karir di PT ANTAM Tbk-Unit Geomin. *Jurnal Administrasi Profesional*. Vol 5 No 2 (2024). DOI: <https://doi.org/10.32722/jap.v5i2.7049>