

Penilaian kinerja karyawan dengan Key Performance Indicator (KPI) individu pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bengkel XYZ = Employee performance appraisal based on individual Key Performance Indicator (KPI) in Small and Medium Enterprise in XYZ Workshop

Tyas Ayu Widiarini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20467798&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara mengoptimalkan kinerja karyawan dengan memperbaiki dan mengaplikasikan Key Performance Indicator KPI sebagai suatu sistem penilaian kinerja karyawan pada UKM yang bergerak di bidang jasa perawatan dan perbaikan mobil yakni Bengkel XYZ. Penelitian didahului dengan pemetaan kondisi UKM yang menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kondisi aktual dengan kondisi ideal. Salah satu kesenjangan yang terdapat pada Bengkel XYZ adalah belum adanya sistem evaluasi kinerja karyawan sebagai parameter kinerja karyawan bengkel. Oleh karena itu, kegiatan business coaching ini bertujuan untuk melaksanakan implementasi praktis KPI dengan menyesuaikan situasi dan kondisi Bengkel XYZ pada saat penulisan tesis ini sedang berlangsung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penilaian kinerja yang dilakukan oleh Bengkel XYZ yang kemudian diakhiri dengan memberikan usulan perbaikan. Hasil penelitian menjelaskan tentang kinerja pegawai yang meliputi kedisiplinan kerja dan sikap kerja yang telah memenuhi standar minimal pelayanan. Namun, masih terdapat kelemahan pada kualitas kerja pegawai yang tidak memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah instrumen dan petunjuk bagi bengkel untuk dapat melaksanakan penilaian kinerja untuk peningkatan kualitas melalui penggunaan KPI.

.....This thesis aims to recognize on how to optimize the employee rsquo s performance by improving and applying Key Performance Indicator KPI as an appraisal system of employee on small medium enterprise providing repair and maintenance for cars in XYZ Workshop. This research is preceded by mapping the condition of enterprise which shows that there are several gaps from actual condition to ideal condition. One of the gaps that occurred is XYZ Workshop does not have performance appraisal for employee as a measurement of business performance. Therefore, this business coaching aims to implement the practice of Key Performance Indicator KPI by adjusting the situation and condition of XYZ Workshop in which the research is being conducted.

The method being used is qualitative specified in descriptive qualitative aiming to recognize on the application on appraisal system conducted by XYZ Workshop finished by offering improvements. The result of this research explains the employee rsquo s performance which consists of disciplines and attitudes satisfying the minimum value of required service. However, there are several weaknesses on the quality of employee rsquo s performance which are not delivering satisfaction services to customer. Thus, the result is expected to be an instrument and guidance to apply the appraisal system for a better service through KPI usage.