

EVALUASI KINERJA KARYAWAN ROCKET CHICKEN DI KOTA KEDIRI MENGUNAKAN METODE *KEY PERFORMANCE INDICATORS* (KPI) UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS

Mohammad Aminudin Zain^{1*}, Alfian Iqwal Maulana², Suci Pramudita Putri Kinasih³, Ridhatu Rahma⁴, Arthur Daniel Limantara⁵

^{1),2),3),4),5)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

aamzain44@gmail.com*

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 24/6/2025

Tanggal Revisi : 2/7/2025

Tanggal Diterima : 7/7/2025

Abstract

This study aims to evaluate the performance of Rocket Chicken employees in Kediri City using the Key Performance Indicators (KPI) method. KPI is an objective and structured measurement tool to assess performance across six dimensions: attendance, work quality and quantity, productivity, work attitude and discipline, teamwork, and customer satisfaction. A descriptive quantitative approach was employed, with data collected from questionnaires distributed to 14 employees. The results revealed an average KPI achievement of 87.40%, categorized as "excellent." However, work quality, quantity, and productivity dimensions require further improvement. These findings contribute to managerial decision-making and support strategies for sustainable productivity enhancement through training and routine performance evaluation systems.

Keywords: *Performance Evaluation, Key Performance Indicators, Productivity, Employees, Rocket Chicken*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan Rocket Chicken di Kota Kediri menggunakan metode *Key Performance Indicators* (KPI). KPI digunakan sebagai alat ukur objektif dan terstruktur untuk menilai kinerja berdasarkan enam dimensi: kehadiran, kualitas & kuantitas kerja, produktivitas, sikap & disiplin kerja, kerja sama tim, serta kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 14 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata capaian KPI sebesar 87,40% yang termasuk dalam kategori "sangat baik". Meskipun demikian, dimensi kualitas & kuantitas kerja serta produktivitas memerlukan perhatian lebih lanjut. Temuan ini memberikan kontribusi dalam pengambilan keputusan manajerial serta strategi peningkatan produktivitas yang berkelanjutan melalui pelatihan dan sistem evaluasi rutin.

Kata Kunci: *Evaluasi Kinerja, Key Performance Indicators, Produktivitas, Karyawan, Rocket Chicken*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset terpenting dari sebuah perusahaan, karena menjadi penggerak utama dalam mencapai visi dan misi organisasi [1]. SDM mencakup individu yang memiliki kapabilitas, kreativitas, dan potensi sosial yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan [2]. Oleh karena itu, perhatian terhadap pengembangan keterampilan dan kompetensi karyawan menjadi sangat penting dalam menciptakan nilai tambah bagi perusahaan [3].

Produktivitas kerja yang optimal merupakan indikator keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya. Faktor-faktor seperti efektivitas, efisiensi, waktu kerja, dan kualitas layanan sangat mempengaruhi capaian tersebut [4]. Salah satu tantangan yang sering dihadapi adalah rendahnya motivasi dan disiplin kerja yang berdampak langsung terhadap pencapaian target perusahaan [5]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa evaluasi kinerja yang terstruktur dapat mendorong peningkatan produktivitas karyawan [6].

Rocket Chicken merupakan jaringan restoran cepat saji nasional yang berkembang pesat di berbagai kota termasuk Kediri. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti keterlambatan pelayanan, lemahnya kedisiplinan, dan minimnya motivasi kerja pada sebagian karyawan. Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan alat ukur yang objektif dan terukur, salah satunya adalah *Key Performance Indicators* (KPI). KPI merupakan metode evaluasi kinerja yang memberikan indikator kuantitatif dan kualitatif terhadap capaian karyawan, serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial [7].

Penelitian ini mengacu pada studi sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Hersusetiyati et al. (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan KPI dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas tenaga kerja di sektor jasa [8]. Dengan landasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan Rocket Chicken di Kota Kediri secara sistematis.

Studi terdahulu oleh Hersusetiyati et al. menunjukkan bahwa penerapan KPI di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat mampu meningkatkan produktivitas dan kedisiplinan karyawan secara signifikan [8]. Sementara itu, Kusumanto et al. menemukan bahwa KPI membantu dalam mengidentifikasi area kerja yang perlu ditingkatkan dalam operasional CV Bunda Bakery [9]. Di sisi lain, Agustina dan Nelson menyatakan bahwa KPI mendorong peningkatan tanggung jawab dan inisiatif kerja di restoran skala kecil dan menengah [7].

Dengan mempertimbangkan pentingnya pengukuran kinerja dan urgensi permasalahan di Rocket Chicken Kota Kediri, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja karyawan menggunakan pendekatan KPI. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan produktivitas kerja secara berkelanjutan [7]. Tujuan Penelitian: mengevaluasi kinerja karyawan Rocket Chicken di Kota Kediri menggunakan metode KPI, mengidentifikasi indikator kinerja dengan pencapaian terendah, dan memberikan rekomendasi peningkatan produktivitas kerja berdasarkan hasil evaluasi. Manfaat penelitian ini yaitu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan memberikan gambaran objektif mengenai kinerja karyawan di Rocket Chicken Kediri.

METODE

Penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa Key Performance Indicators (KPI) merupakan salah satu metode evaluasi kinerja karyawan yang paling banyak digunakan dalam dunia usaha dan organisasi modern. KPI memberikan gambaran kuantitatif terhadap pencapaian sasaran kerja karyawan, serta membantu manajemen dalam mengambil keputusan berbasis data [10].

Penerapan KPI yang efektif memungkinkan perusahaan untuk menetapkan indikator kinerja utama yang relevan dengan tujuan strategis organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Agustina dan Nelson (2025), KPI terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pada sektor usaha mikro dan restoran [7]. Selain itu, penelitian oleh Kusumanto et al. (2018) menunjukkan bahwa penerapan KPI dalam industri makanan berperan dalam stabilisasi proses operasional [9]. Evaluasi ini bukan hanya menilai hasil akhir, tetapi juga proses kerja, sikap kerja, dan kontribusi terhadap tim.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan kinerja karyawan Rocket Chicken di Kota Kediri berdasarkan indikator KPI. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh secara numerik terhadap fenomena yang diteliti [10]. Penelitian kuantitatif juga memungkinkan peneliti melakukan analisis statistik deskriptif yang dapat memudahkan interpretasi hasil [11].

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Rocket Chicken di Kota Kediri, dengan teknik purposive sampling yang mempertimbangkan masa kerja minimal 6 bulan dan kesediaan responden. Sampel terdiri dari 14 orang karyawan [12]. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan. Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi 17 pernyataan terbagi ke dalam 6 dimensi utama:

- A. Kehadiran
- B. Kualitas & Kuantitas Kerja
- C. Produktivitas
- D. Sikap & Disiplin Kerja
- E. Kerja Sama Tim
- F. Kepuasan Pelanggan

Setiap pernyataan dijawab dengan "Ya" (bernilai 1) atau "Tidak" (bernilai 0). Nilai dari setiap karyawan dihitung menggunakan rumus:

$$\text{KPI (\%)} = (\text{Jumlah jawaban "Ya"} / \text{Jumlah pernyataan}) \times 100$$

Hasil akhir diklasifikasikan ke dalam empat kategori:

- Sangat Baik: $\geq 85\%$
- Baik: $70\% - 84\%$
- Cukup: $55\% - 69\%$
- Kurang: $< 55\%$

Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan performa karyawan secara kuantitatif dan komprehensif berdasarkan aspek perilaku dan output kerja.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

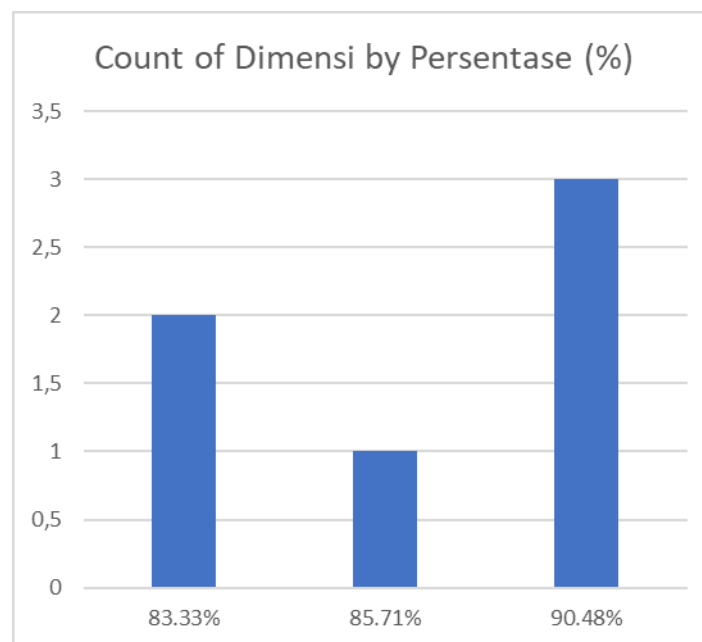
Berdasarkan hasil evaluasi terhadap seluruh responden, diperoleh informasi bahwa rata-rata pencapaian KPI: 87,40% dan kualitas & kuantitas kerja serta produktivitas memiliki pencapaian terendah: 83.33%.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Kinerja Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Rata-rata Skor	Persentase (%)	Status Evaluasi
A. Kehadiran	0.86	85.71%	Perlu Perhatian
B. Kualitas & Kuantitas Kerja	0.83	83.33%	Perlu Perhatian
C. Produktivitas	0.83	83.33%	Perlu Perhatian
D. Sikap & Disiplin Kerja	0.90	90.48%	Tercapai
E. Kerja Sama Tim	0.90	90.48%	Tercapai
F. Kepuasan Pelanggan	0.90	90.48%	Tercapai

Sumber: Pengisian pernyataan kusioner oleh karyawan, 2025

Dimensi kehadiran memperoleh presentase 85,71% dan berada pada batas kategori sangat baik. Meski demikian, diperlukan perhatian terhadap peningkatan kedisiplinan dengan sistem absensi dan penghargaan. Kualitas dan kuantitas kerja berada pada 83,33% yang termasuk kategori baik, tetapi terdapat kelemahan dalam minimnya kesalahan kerja, sehingga diperlukan pelatihan teknis dan evaluasi kerja yang berkelanjutan. Begitu juga dengan Produktivitas yang berada pada 83,33%. Dimensi Disiplin kerja, Kerja sama tim, Kepuasan pelanggan menjadi pencapaian yang tertinggi 90.48%.



Gambar 1. Grafik Perbandingan Dimensi

Sumber: diolah peneliti, 2025

Pembahasan

Kinerja karyawan Rocket Chicken di Kota Kediri berdasarkan indikator Key Performance Indicators (KPI) dapat dijawab dengan data rata-rata pencapaian KPI sebesar 87,40%. Nilai ini termasuk dalam kategori "Sangat Baik", yang menunjukkan bahwa secara umum karyawan menunjukkan performa kerja yang memadai sesuai dengan harapan perusahaan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa beberapa dimensi telah mencapai target kinerja, sementara yang lain masih perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Berikut adalah hasil analisis berdasarkan presentase di setiap dimensi:

1. Kehadiran: Dimensi ini mencakup indikator kehadiran rutin dan minimnya ketidakhadiran tanpa alasan. Skor berada pada batas kategori baik yaitu 85.71%, sehingga perlu perhatian terhadap disiplin kehadiran. Disarankan pemberian insentif atas kehadiran penuh.
2. Kualitas & Kuantitas Kerja: Dimensi ini menunjukkan pencapaian yang belum terlalu optimal terutama dalam hal minim terjadinya kesalahan. Rekomendasinya adalah melakukan peningkatan pengawasan kualitas serta pelatihan teknis untuk mengurangi terjadinya kesalahan kerja.
3. Produktivitas: Presentase menunjukkan bahwa produktivitas belum meningkat secara konsisten. Diperlukan penetapan target yang jelas, pemantauan waktu, serta reward untuk pencapaian produktivitas.
4. Sikap & Disiplin Kerja: Karyawan menunjukkan tingkat kepatuhan dan sikap profesional yang baik. Diharapkan untuk bisa tetap mempertahankan budaya kerja yang positif, melalui penguatan nilai dan etika kerja.
5. Kerja Sama Tim: Dimensi ini sudah sangat baik, mencerminkan sinergi dan komunikasi yang efektif antar anggota tim. Rekomendasinya adalah mempertahankan dan menjadikan kerja sama tim sebagai contoh untuk dimensi yang lainnya.
6. Kepuasan Pelanggan: Kinerja dalam memenuhi ekspektasi pelanggan sangat baik. Penting untuk terus menjaga kualitas pelayanan dan komunikasi yang positif dengan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Rocket Chicken di Kota Kediri secara umum berada dalam kategori sangat baik, dengan rata-rata capaian KPI sebesar 87,40%. Namun, dimensi kualitas & kuantitas kerja serta produktivitas memerlukan perhatian khusus karena hasilnya belum optimal. Sementara itu, dimensi seperti disiplin kerja, kerja sama tim, dan kepuasan pelanggan menunjukkan performa unggul. Oleh karena itu, perlu strategi peningkatan berkelanjutan melalui pelatihan, penetapan target yang jelas, dan evaluasi rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pahira SH, Rinaldy R. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA J Penelit Dan Pengabd Masy* 2023;3:810–7. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>.
- [2] Aulia RZ, Ali H. Pengaruh Kekuatan Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Inovasi terhadap Strategi Kinerja Perusahaan 2024;3:1–14.
- [3] Mislan Sihite. kompetensi, SDM, daya saing 2018;4:145–59.
- [4] Putra AR. Pengawasan Dan Koordinasi Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *AKUNTABILITAS J Ilm Ilmu-Ilmu Ekon* 2018;10:12–24. <https://doi.org/10.35457/akuntabilitas.v10i2.305>.
- [5] Rozi F. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan. *J Econ Strateg* 2021;2:12–20. <https://doi.org/10.36490/jes.v2i1.131>.
- [6] Sholikha R, Eko Pujiyanto W. Penilaian Kinerja Karyawan Produksi Berbasis Key Performance Indicators (Kpi). *J Ilm Manajemen, Ekon Dan Bisnis* 2023;2:12–21. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v2i2.599>.
- [7] Nelson A, Agustina E. Penerapan Key Performance Indicators dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan 2025;6:66–76.
- [8] Hersusetiyati H, Febrianti W, Sari RD, Yanshah AP. Analisis Kinerja Karyawan Melalui Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (Perseroda). *J Digit Bisnis, Modal Manusia, Mark Entrep Financ Strateg Bisnis* 2024;4:14. <https://doi.org/10.32897/dimmensi.v4i1.3411>.
- [9] Kusumanto I, Permata EG, Harpito, Anwardi, Iglina P. Penilaian Kinerja Menggunakan Metode Key Performance Indicators Pada Bunda Bakery. *Semin Nas Teknol Informasi, Komun Dan Ind* 2018:550–6.
- [10] Dr. SUGIONO. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. vol. 11. 2019.
- [11] Candra Susanto P, Ulfah Arini D, Yuntina L, Panatap Soehaditama J, Nuraeni N. Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *J Ilmu Multidisplin* 2024;3:1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>.
- [12] Lestari TP, Maheswari DA, Quswa AD, Nurhayati I. PERANCANGAN MODEL EVALUASI KINERJA UNTUK 2025:574–8.