

## ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA WARUNG KOPI TRIBE UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN DENGAN METODE KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)

Asyifudin Ahmad Abdullah<sup>1\*</sup>, Ahmad Zaed Ibnu Ma'arif<sup>2</sup>, Ryan Wahyu Hidayat<sup>3</sup>, Muhammad Roid Hakam Alfarizi<sup>4</sup>, Arthur Daniel Limantara<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5)</sup> Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

[asyifudinahmad@gmail.com](mailto:asyifudinahmad@gmail.com)\*

### Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 24/6/2025

Tanggal Revisi : 2/7/2025

Tanggal Diterima : 7/7/2025

### **Abstract**

*This research aims to analyze employee performance at Warung Kopi TRIBE using the Key Performance Indicators (KPI) method. The study applied a descriptive quantitative approach and used a closed-ended questionnaire with "yes" or "no" answers to assess ten performance indicators such as attendance, punctuality, discipline, task accuracy, and customer service. The results revealed that 9 out of 10 indicators reached 100%, categorized as "Very Good", while the use of work attributes was rated at 75%, categorized as "Good". The findings suggest that the KPI approach enables objective and systematic employee evaluations, even in small businesses like SMEs. This research contributes practically by offering an applicable performance measurement framework for SMEs and theoretically by confirming the role of KPI in enhancing workforce productivity.*

**Keywords:** Employee Performance, KPI, Productivity, SME, Evaluation

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan pada Warung Kopi TRIBE dengan menggunakan metode Key Performance Indicators (KPI). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner tertutup berupa jawaban "ya" dan "tidak" terhadap sepuluh indikator kinerja, antara lain kehadiran, ketepatan waktu, kedisiplinan, ketepatan tugas, hingga pelayanan pelanggan. Hasil menunjukkan bahwa 9 dari 10 indikator mencapai nilai 100% dan masuk kategori "Sangat Baik", sedangkan indikator atribut kerja hanya mencapai 75% dengan kategori "Baik". Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan KPI efektif dalam mengevaluasi kinerja karyawan secara objektif dan sistematis, bahkan di lingkungan UMKM sekalipun. Secara praktis, penelitian ini memberikan kerangka pengukuran kinerja yang aplikatif, sedangkan secara teoritis memperkuat peran KPI dalam meningkatkan produktivitas kerja.

**Kata Kunci:** Kinerja Karyawan, KPI, Produktivitas, UMKM, Evaluasi

## **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi dan persaingan pasar yang semakin kompetitif, organisasi dituntut untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas secara berkelanjutan. Salah satu aspek penting untuk menunjang daya saing tersebut adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Di berbagai sektor, khususnya sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), kualitas kinerja karyawan menjadi penentu utama keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Warung Kopi TRIBE, yang merupakan salah satu unit usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak dalam bidang industri minuman serta kuliner, tengah menghadapi tantangan yang cukup kompleks dalam mengelola sumber daya manusia. Tantangan ini mencakup upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja para karyawan agar dapat terus bersaing secara sehat di tengah ketatnya persaingan industri sekaligus mampu memenuhi harapan dan standar pelayanan yang diinginkan oleh para konsumen.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Evaluasi terhadap kinerja tersebut tidak hanya penting untuk menilai kontribusi individu terhadap organisasi, tetapi juga berperan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan karier, pemberian penghargaan, maupun perbaikan sistem kerja [1]. Namun, banyak UMKM yang belum memiliki sistem penilaian kinerja yang terstandarisasi, termasuk Warung Kopi TRIBE, sehingga penilaian kinerja karyawan sering kali bersifat subjektif dan tidak konsisten [2].

Dalam menjawab kebutuhan tersebut, *Key Performance Indicators* (KPI) menjadi salah satu metode yang dapat diimplementasikan. KPI merupakan alat ukur kuantitatif yang mampu mengukur keberhasilan karyawan dalam mencapai target yang telah ditentukan [3]. Dengan adanya KPI, organisasi dapat menilai berbagai aspek seperti kedisiplinan, ketepatan waktu, efisiensi kerja, kualitas pelayanan, hingga kemampuan kerja sama tim [4]. Evaluasi berbasis KPI memungkinkan perusahaan untuk memperoleh informasi akurat mengenai kinerja individu secara objektif dan sistematis, sehingga menjadi dasar yang valid dalam pengambilan keputusan manajerial.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data, dengan jawaban tertutup berupa "ya" dan "tidak" berdasarkan indikator KPI. Teknik ini dipilih karena efisien, mudah dianalisis secara kuantitatif, serta mempermudah dalam menilai performa individu tanpa bias interpretasi [5].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan Warung Kopi TRIBE dengan pendekatan KPI dan memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas kerja mereka. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam pengembangan sistem manajemen kinerja yang lebih sistematis dan aplikatif bagi UMKM sejenis.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang yang dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditentukan [6]. Robbins dan Judge menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari motivasi, kemampuan, dan persepsi peran seseorang dalam organisasi [7]. Dalam konteks organisasi bisnis, kinerja sangat menentukan keberhasilan operasional dan keberlanjutan usaha [8].

*Key Performance Indicators* (KPI) adalah ukuran kuantitatif yang digunakan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan [9]. KPI dalam konteks sumber daya manusia dapat mencakup berbagai indikator seperti kehadiran, ketepatan waktu, produktivitas, efisiensi kerja, dan kepuasan pelanggan [10]. Parmenter menyebutkan bahwa KPI yang efektif harus spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu (SMART) [11].

Dalam beberapa dekade terakhir, sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah menjadi tulang punggung perekonomian di banyak negara berkembang, termasuk Indonesia. UMKM tidak hanya menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar, tetapi juga berperan sebagai motor penggerak inovasi lokal dan pemerataan ekonomi. Namun, di tengah laju perubahan pasar yang semakin cepat, UMKM dihadapkan pada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas sumber daya manusianya.

Warung Kopi TRIBE merupakan representasi nyata dari UMKM yang bergerak di bidang kuliner dan layanan berbasis hospitality. Dalam konteks ini, pengelolaan kinerja karyawan menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan secara serius. Karyawan yang mampu bekerja secara produktif, tepat waktu, menjaga standar pelayanan, serta mampu beradaptasi dengan perubahan akan menjadi aset berharga bagi keberlangsungan bisnis. Sayangnya, masih banyak pelaku UMKM yang mengandalkan penilaian kinerja berdasarkan intuisi atau pendekatan informal yang tidak terdokumentasi.

Pendekatan berbasis *Key Performance Indicators* (KPI) memberikan solusi untuk mengatasi persoalan tersebut. KPI memungkinkan pengukuran yang objektif, terstruktur, dan relevan terhadap capaian kerja individu maupun tim. Menurut Wibowo (2020), penerapan KPI dapat meningkatkan motivasi karyawan karena menciptakan kejelasan target kerja dan ekspektasi organisasi. Lebih lanjut, KPI juga menjadi alat kontrol yang dapat mendeteksi potensi penyimpangan atau penurunan produktivitas secara dini [12].

Penelitian ini memiliki nilai strategis karena mengisi kesenjangan pada sistem manajemen kinerja berbasis data di sektor UMKM. Diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya relevan bagi Warung Kopi TRIBE, tetapi juga dapat direplikasi oleh pelaku usaha sejenis yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Kuesioner merupakan instrumen yang banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif karena dapat menjangkau banyak responden dengan waktu dan biaya yang relatif efisien [13]. Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup dengan pilihan jawaban "ya" dan "tidak" untuk menilai indikator kinerja karyawan. Penggunaan format ini dinilai praktis dan memungkinkan pengolahan data secara kuantitatif dengan lebih mudah [14].

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan efektivitas KPI dalam meningkatkan produktivitas kerja. penggunaan KPI secara konsisten berpengaruh positif terhadap motivasi dan hasil kerja karyawan di sektor jasa makanan [15]. Penelitian lain mengungkapkan bahwa organisasi yang menerapkan KPI mengalami peningkatan efisiensi operasional secara signifikan [16].

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi berdasarkan data numerik. Data ini dikumpulkan melalui instrumen penelitian yang terukur dan objektif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran nyata mengenai tingkat kinerja karyawan berdasarkan indikator yang dapat diukur secara sistematis. Melalui pendekatan kuantitatif, hasil yang diperoleh diharapkan dapat mencerminkan kondisi aktual yang terjadi di lapangan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan aktif yang bekerja di Warung Kopi TRIBE. Berdasarkan hasil identifikasi, jumlah populasi yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak empat orang.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berupa total sampling, yang berarti seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik ini dianggap tepat mengingat jumlah populasi yang relatif kecil dan memungkinkan peneliti untuk memperoleh data secara menyeluruh dari semua responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang telah dirancang berdasarkan indikator *Key Performance Indicators* (KPI). Kuesioner terdiri dari sepuluh butir pertanyaan yang menilai berbagai aspek kinerja karyawan. Responden diminta memberikan jawaban dalam bentuk "ya" dan "tidak". Jawaban "ya" diberi skor 1 dan jawaban "tidak" diberi skor 0. Kuesioner tersebut disusun untuk mengukur beberapa indikator, antara lain kehadiran, ketepatan waktu, kedisiplinan, penggunaan atribut kerja, ketepatan pelaksanaan tugas, kualitas hasil kerja, pelayanan terhadap pelanggan, penanganan keluhan, kerja sama antar tim, serta dukungan terhadap rekan kerja. Aspek-aspek tersebut dipilih karena merepresentasikan indicator utama dalam penilaian kinerja karyawan berdasarkan metode KPI.

Untuk menganalisis data yang diperoleh, setiap skor yang didapatkan dari hasil kuesioner dikonversi ke dalam bentuk persentase. Konversi ini dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{KPI (\%)} = (\text{Jumlah Skor yang Diperoleh} / \text{Jumlah Skor Maksimal}) \times 100\%$$

Hasil persentase tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam lima kategori tingkat kinerja, yakni: "Sangat Baik" untuk persentase 85–100%, "Baik" untuk 70–84%, "Cukup" untuk 55–69%, "Kurang" untuk 40–54%, dan "Sangat Kurang" untuk nilai di bawah 40%. Kategori ini membantu peneliti dalam menilai dan menginterpretasikan data secara lebih sistematis dan objektif, sehingga dapat menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas kerja karyawan di Warung Kopi Tribe.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan Warung Kopi TRIBE apabila dinilai melalui pendekatan *Key Performance Indicators* (KPI). Penilaian dilakukan terhadap sepuluh dimensi utama yang relevan dalam dunia kerja operasional UMKM berbasis layanan, yaitu: (1) kehadiran, (2) ketepatan waktu, (3) kedisiplinan, (4) penggunaan atribut kerja, (5) ketepatan dalam melaksanakan tugas, (6) kualitas hasil kerja, (7) pelayanan terhadap pelanggan, (8) penanganan keluhan pelanggan, (9) kerja sama tim, serta (10) dukungan terhadap rekan kerja.

### Deskripsi Hasil Kuesioner

Data diperoleh dari 4 orang karyawan yang merupakan populasi sekaligus sampel penelitian melalui teknik total sampling. Masing-masing karyawan menjawab kuesioner dengan pilihan jawaban "ya" (skor 1) dan "tidak" (skor 0). Rata-rata skor tiap dimensi dihitung dan dikonversi dalam bentuk persentase ketercapaian, yang kemudian diklasifikasikan dalam lima kategori kinerja berdasarkan standar interpretasi KPI:

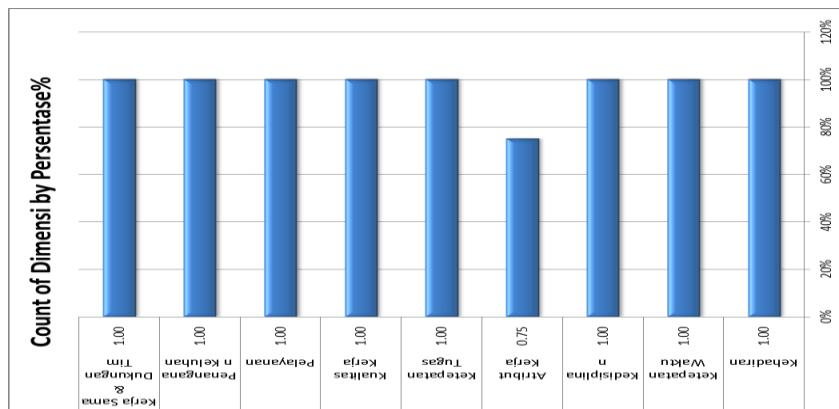
- Sangat Baik: 85–100%
- Baik: 70–84%
- Cukup: 55–69%
- Kurang: 40–54%
- Sangat Kurang: <40%

**Tabel 1. Rekapitulasi Nilai KPI Tiap Dimensi**

DIMENSI	RATA-RATA SKOR	PERSENTASE%	STATUS EVALUASI
Kehadiran	1.00	100%	Tercapai
Ketepatan Waktu	1.00	100%	Tercapai
Kedisiplinan	1.00	100%	Tercapai
Atribut Kerja	0.75	75%	Perlu Perhatian
Ketepatan Tugas	1.00	100%	Tercapai
Kualitas Kerja	1.00	100%	Tercapai
Pelayanan	1.00	100%	Tercapai
Penanganan Keluhan	1.00	100%	Tercapai
Kerja Sama & Dukungan Tim	1.00	100%	Tercapai

Sumber: Hasil Pengisian Kuesioner, 2025

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa 9 dari 10 indikator memperoleh persentase ketercapaian 100% atau masuk dalam kategori "Sangat Baik". Satu-satunya indikator yang belum memenuhi kategori maksimal adalah "Atribut Kerja", yang berada di angka 75% dan masuk dalam kategori "Baik".



Sumber: Hasil Pengisian Kuesioner, 2025

**Gambar 1. Grafik Perbandingan Dimensi**

### Analisis Hasil Tiap Dimensi

#### Kehadiran, Ketepatan Waktu, dan Kedisiplinan

Tiga dimensi ini memperoleh nilai sempurna, menandakan bahwa karyawan Warung Kopi TRIBE memiliki komitmen tinggi terhadap kehadiran dan disiplin kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa budaya kerja yang teratur dan pengawasan terhadap waktu kerja telah berjalan dengan baik. Kehadiran dan ketepatan waktu merupakan indikator fundamental yang mencerminkan keseriusan dalam menjalankan tanggung jawab [7].

#### Ketepatan dan Kualitas Hasil Kerja

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa seluruh responden dinilai tepat dalam menyelesaikan tugasnya dan menghasilkan output kerja yang berkualitas. Hal ini dapat dikaitkan dengan pemahaman yang baik atas deskripsi pekerjaan (job description) serta keterampilan teknis yang memadai. Menurut Armstrong, pengukuran hasil kerja harus mengacu pada output yang konkret dan dinilai berdasarkan standar mutu yang telah ditentukan [11].

## Pelayanan, Penanganan Keluhan, dan Dukungan Tim

Ketiga aspek ini menunjukkan ketercapaian maksimal. Dalam sektor usaha kuliner, kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh bagaimana karyawan mampu berinteraksi dengan pelanggan dan menyelesaikan masalah dengan cepat. Penanganan keluhan yang baik menunjukkan kemampuan komunikasi yang efektif dan empati terhadap pelanggan. Sementara kerja sama tim yang tinggi menunjukkan budaya organisasi yang sehat dan kohesif [10].

## Atribut Kerja – Dimensi yang Perlu Perhatian

Dimensi atribut kerja memperoleh nilai terendah yaitu 75%, yang meskipun masih masuk dalam kategori "Baik", namun menjadi satu-satunya indikator yang menunjukkan ketidaksempurnaan. Ini mencerminkan adanya ketidakkonsistenan dalam penggunaan seragam atau perlengkapan kerja. Atribut kerja bukan sekadar formalitas, namun bagian dari citra organisasi dan bentuk kesiapan bekerja. Oleh karena itu, manajemen perlu melakukan penegasan aturan dan pengawasan lebih lanjut terhadap aspek ini.

## Diskusi Temuan dengan Literatur

Temuan dari penelitian ini memperkuat studi terdahulu yang menunjukkan bahwa penggunaan KPI secara terstruktur dapat meningkatkan disiplin dan motivasi kerja karyawan di sektor jasa makanan [15]. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan pendapat peneliti terdahulu, yang menekankan pentingnya indikator kuantitatif dalam evaluasi kinerja agar objektif dan dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan strategis [3].

Penerapan KPI memberikan kejelasan arah kerja, mengurangi bias subjektivitas, dan memberikan umpan balik langsung kepada karyawan. Dalam jangka panjang, sistem penilaian seperti ini dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi. Penelitian ini juga menegaskan bahwa meskipun Warung Kopi TRIBE tergolong UMKM dengan jumlah karyawan terbatas, namun pendekatan profesional dalam penilaian kinerja tetap relevan dan bahkan dapat menjadi contoh bagi usaha sejenis.

## Implikasi Praktis

Berdasarkan temuan ini, terdapat sejumlah rekomendasi praktis yang dapat diajukan:

- Perbaikan pada aspek atribut kerja, misalnya dengan membuat sistem kontrol atribut (cek harian) atau reward bagi karyawan yang konsisten memakai atribut lengkap.
- Pemanfaatan KPI sebagai alat pembinaan, bukan hanya alat evaluasi. Data yang diperoleh dari KPI dapat digunakan untuk mengembangkan pelatihan atau promosi internal.
- Replikasi sistem KPI ini pada UMKM lain di sektor kuliner dan layanan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan profesionalisme kerja.

## Tantangan Implementasi KPI di UMKM

Penerapan *Key Performance Indicators* (KPI) di lingkungan UMKM seperti Warung Kopi TRIBE tidak terlepas dari berbagai tantangan struktural dan kultural. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan dalam aspek manajerial dan sumber daya, di mana banyak pemilik UMKM belum memiliki latar belakang manajemen yang kuat. Hal ini berpotensi menghambat pemahaman terhadap sistem evaluasi kuantitatif seperti KPI. Selain itu, budaya kerja yang cenderung informal juga menjadi hambatan dalam membentuk sistem penilaian yang terstruktur dan konsisten. Karyawan mungkin belum terbiasa dengan pengukuran kinerja berbasis angka atau target, sehingga membutuhkan waktu adaptasi yang cukup lama.

Aspek lain yang menjadi tantangan adalah keterbatasan alat dan teknologi pendukung. Tidak semua UMKM memiliki sistem dokumentasi yang baik, sehingga pelaporan dan pelacakan hasil evaluasi kinerja sering dilakukan secara manual. Kondisi ini menyebabkan proses monitoring menjadi kurang efisien dan berpotensi menimbulkan bias. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan pelatihan manajerial dasar bagi pelaku UMKM dan pengembangan sistem evaluasi sederhana namun efektif, yang dapat diakses dan diterapkan secara konsisten.

## Strategi Pengembangan SDM Berbasis Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja berbasis KPI dapat menjadi dasar strategis dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) di Warung Kopi TRIBE. Salah satu strategi utama adalah melakukan pelatihan berbasis kebutuhan, di mana hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan dan potensi setiap individu. Dengan pendekatan ini, pelatihan menjadi lebih terarah dan efisien. Misalnya, jika atribut kerja menjadi dimensi dengan nilai terendah, maka pelatihan atau briefing terkait pentingnya keseragaman dan profesionalisme dalam penampilan dapat dilakukan secara berkala.

Strategi lainnya adalah penerapan sistem insentif berbasis hasil evaluasi. Karyawan yang menunjukkan performa tinggi secara konsisten dapat diberikan penghargaan non-material seperti apresiasi terbuka, kesempatan pelatihan lanjutan, atau promosi internal. Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan motivasi

intrinsik serta memperkuat loyalitas terhadap organisasi. Dalam jangka panjang, pengembangan SDM yang berbasis data akan memperkuat daya saing UMKM di tengah dinamika pasar yang terus berubah.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan metode *Key Performance Indicators* (KPI) dalam mengevaluasi kinerja karyawan Warung Kopi TRIBE memberikan hasil yang sangat positif. Dari sepuluh indikator yang digunakan, sembilan indikator memperoleh nilai sempurna (100%) dan tergolong dalam kategori "Sangat Baik". Hanya satu indikator, yakni penggunaan atribut kerja, yang memperoleh nilai 75% dan termasuk kategori "Baik". Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, karyawan Warung Kopi TRIBE telah menunjukkan performa yang tinggi dalam berbagai aspek penting seperti kedisiplinan, pelayanan pelanggan, kerja sama tim, serta ketepatan waktu dan tugas.

Penelitian ini memperkuat literatur sebelumnya mengenai efektivitas KPI sebagai alat ukur kinerja yang objektif, sistematis, dan relevan bahkan dalam skala usaha mikro seperti UMKM. Kebaruan dari studi ini terletak pada penerapan KPI dalam lingkup usaha kecil dengan jumlah karyawan yang terbatas, membuktikan bahwa pengukuran kinerja profesional tidak hanya berlaku di perusahaan besar, tetapi juga sangat relevan di sektor informal maupun semi-formal seperti industri makanan dan minuman.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pengelolaan kinerja di sektor UMKM. KPI terbukti mampu memberikan gambaran menyeluruh terhadap performa karyawan, menjadi dasar pengambilan keputusan, dan mendorong budaya kerja yang terukur serta berorientasi pada hasil.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pelaku UMKM lain untuk mengadopsi sistem penilaian berbasis indikator yang jelas dan terukur. Rekomendasi utama dari studi ini adalah pentingnya memperhatikan indikator yang masih belum optimal, seperti atribut kerja, serta menjadikan KPI bukan hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai fondasi dalam pelatihan, promosi, dan pengembangan karier. Dengan demikian, manajemen dapat menciptakan sistem kerja yang lebih transparan, akuntabel, dan memotivasi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar ruang lingkup diperluas, baik dari segi jumlah responden maupun indikator penilaian. Indikator yang mencakup aspek perilaku kerja, kepuasan pelanggan secara langsung, hingga dampak kinerja terhadap produktivitas bisnis secara keseluruhan akan memperkuat hasil evaluasi dan meningkatkan validitas instrumen yang digunakan. Penelitian longitudinal juga dapat dilakukan guna melihat perubahan kinerja dari waktu ke waktu setelah sistem KPI diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sutrisno E. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana; 2020.
- [2] Tambunan T. UMKM di Indonesia. Jakarta: LP3ES; 2019.
- [3] Parmenter D. *Key Performance Indicators*. New York: Wiley; 2015.
- [4] Kerzner H. Project Management Metrics, KPIs, and Dashboards. 3rd ed. Wiley; 2017.
- [5] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta; 2020.
- [6] Mangkunegara AA. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosda Karya; 2017.
- [7] Robbins SP, Judge TA. *Organizational Behavior*. 17th ed. Pearson; 2017.
- [8] Simamora H. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN; 2016.
- [9] Kaplan RS, Norton DP. *The Balanced Scorecard*. Harvard Business School Press; 1996.
- [10] Mathis RL, Jackson JH. *Human Resource Management*. 14th ed. Cengage Learning; 2011.
- [11] Armstrong M. *Armstrong's Handbook of Performance Management*. Kogan Page; 2020.
- [12] Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Jakarta: Rajawali Pers; 2020.
- [13] Nazir M. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia; 2019.
- [14] Gaspersz V. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia; 2015.
- [15] Wijaya A, Prasetyo R, Handayani L. Pengaruh KPI terhadap Kinerja Pegawai di Industri Jasa. *J Manaj dan Bisnis*. 2021;23(2):145-152.
- [16] Suryadi K. *Sistem Penilaian Kinerja Karyawan*. Bandung: ITB Press; 2016.