

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DENGAN METODE **KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)** UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA RICHEESE FACTORY KEDIRI

Shafira Nasya Eka Putri^{1*}, Ahmad Suryo Saputro², Risa Dwi Trisnawati³, Ica Melfina⁴, Arthur Daniel Limantara⁵
^{1),2),3),4),5)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Majoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
[enasyaputri@gmail.com*](mailto:enasyaputri@gmail.com)

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 24/6/2025

Tanggal Revisi : 2/7/2025

Tanggal Diterima : 7/7/2025

Abstract

This study aims to analyze the performance of Richeese Factory Kediri employees using the Key Performance Indicators (KPI) method to improve employee work quality. The research method used is a quantitative approach, with data collection through observation of seven leading performance indicators: work productivity, discipline, attendance, customer service quality, compliance with SOPs, work efficiency, teamwork, and motivation and job satisfaction. The results of the study showed that three indicators were in the "Very Good" category, namely Work Productivity (89%), Compliance with SOPs (88.20%), and Teamwork (88.30%). The other four indicators were in the "Good" category but needed improvement, especially in Work Efficiency (77.20%) and Customer Service Quality (77.80%). This study shows the importance of periodic evaluation and continuous improvement strategies to improve employee performance.

Keywords: Employee Performance, Key Performance Indicators, Performance Evaluation, Richeese Factory Kediri

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan Richeese Factory Kediri menggunakan metode Key Performance Indicators (KPI) dalam rangka meningkatkan kualitas kerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi terhadap tujuh indikator utama kinerja, yaitu produktivitas kerja, disiplin dan kehadiran, kualitas layanan pelanggan, kepatuhan terhadap SOP, efisiensi kerja, kerja sama tim, serta motivasi dan kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga indikator berada dalam kategori "Sangat Baik", yaitu Produktivitas Kerja (89%), Kepatuhan terhadap SOP (88,20%), dan Kerja Sama Tim (88,30%). Empat indikator lainnya berada dalam kategori "Baik", namun memerlukan peningkatan, terutama pada Efisiensi Kerja (77,20%) dan Kualitas Layanan Pelanggan (77,80%). Penelitian ini menunjukkan pentingnya evaluasi berkala dan strategi perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Key Performance Indicators, Evaluasi Kinerja, Richeese Factory Kediri

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang kompetitif seperti sekarang ini, kualitas Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan dan kemanjangan perusahaan. Produktivitas kerja karyawan sangatlah penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal. Produktivitas kerja merupakan perbandingan yang digunakan untuk mengukur antara kualitas dan kuantitas dari seorang pekerja dalam waktu tertentu yang bermanfaat untuk mencapai hasil atau prestasi kerja secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia[1]. Dengan adanya produktivitas karyawan hal ini akan mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang optimal dapat sangat berkontribusi pada peningkatan produktivitas, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki sistem peringkat kinerja yang objektif, terukur, dan terstruktur untuk memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

Penilaian kinerja merupakan elemen penting dalam keseluruhan aktivitas kerja seorang pegawai. Penilaian kinerja karyawan yang baik tidak hanya dilihat dari hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan hasil kerja, hasil dari keseluruhan proses seseorang dalam mengerjakan tugasnya[2]. Tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk memberikan umpan balik kepada pegawai guna memperbaiki kualitas kerja dan meningkatkan produktivitas, serta sebagai dasar dalam pengambilan berbagai keputusan terkait kepegawaian. Penilaian ini juga berfungsi

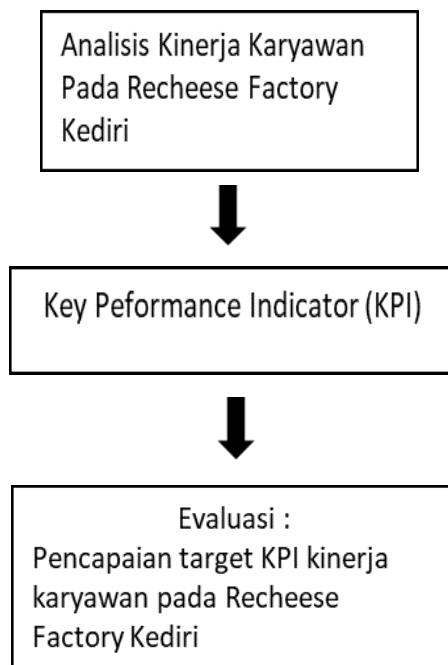
sebagai acuan dalam manajemen personalia yang diharapkan dapat mencerminkan tingkat kepuasan kerja pegawai secara rutin dan teratur[3].

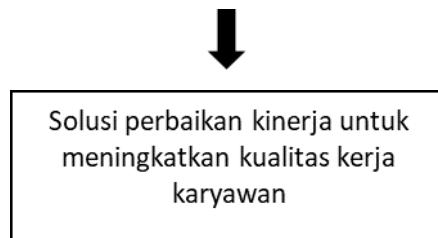
Penilaian kinerja dengan menggunakan KPI adalah pendekatan yang memungkinkan manajer atau atasan untuk secara langsung memberikan komentar yang dapat membantu karyawan meningkatkan kinerja mereka. Dalam suatu organisasi, penentuan KPI yang relevan dan terukur sangat penting untuk memastikan bahwa setiap karyawan memasukkan harapannya dan dapat bekerja berdasarkan pencapaian tujuan bersama[4]. Salah satu perusahaan yang menerapkan KPI dalam penilaian kualitas karyawannya adalah Richeese Factory Kediri.

Kinerja individu perorangan (individual performance) dan organisasi (organizational performance) memiliki keterkaitan yang sangat erat dan saling memengaruhi. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari peran penting sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi, di mana seluruh aktivitas dan proses pencapaian target dijalankan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku utama dalam upaya pencapaian visi dan misi organisasi [3]. Setiap individu dalam organisasi memiliki kontribusi yang berbeda-beda, namun saling melengkapi dalam membentuk sinergi tim yang kuat dan solid. Oleh karena itu, kualitas dan kuantitas kinerja individu sangat menentukan keberhasilan keseluruhan organisasi. Apabila kinerja karyawan rendah, maka output yang dihasilkan pun tidak memuaskan, baik dari segi produktivitas, efisiensi, maupun kualitas layanan, yang pada akhirnya akan memengaruhi pencapaian tujuan strategis sebuah perusahaan secara keseluruhan [5]. Kinerja yang buruk juga dapat berdampak pada citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan operasional dalam jangka panjang. Oleh karena itu, organisasi perlu secara berkelanjutan melakukan evaluasi, pelatihan, serta memberikan motivasi dan penghargaan guna memastikan bahwa setiap individu dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Dengan meningkatnya kinerja individu, maka efektivitas dan daya saing organisasi pun akan semakin kuat, sehingga perusahaan mampu bertahan dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data numerik dan statistik untuk analisis. Lokasi penelitian berada di Richeese Factory Kediri, yang beralamat di Jalan Brawijaya No. 10, Pakelan, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini akan melibatkan crew outlet dan store manager Richeese Factory Kediri sebagai sumber informasi utama guna memperoleh data yang relevan. Data primer merupakan data yang dikumpul dan diolah sendiri oleh pengguna data[6]. Data sekunder mencakup data organisasi yang secara khusus dikuratori untuk konsolidasi atau analisis, sering disajikan dalam bentuk tabel atau laporan[4].





Gambar. Kerangka Pikiran, 2025

Sumber: peneliti, 2025

Key Performance Indicators (KPI) merupakan alat manajemen yang memungkinkan pemantauan dan pengendalian proses. Dengan KPI, penyimpangan dapat segera dikenali dan dikoreksi untuk memastikan kinerja yang diinginkan tercapai. Salah satu pendekatan yang efektif untuk menilai kinerja karyawan adalah melalui penggunaan metode KPI[7]. Inti dari metode Key Performance Indicator (KPI) adalah mengukur dan mengevaluasi kinerja suatu organisasi, unit, atau individu berdasarkan indikator-indikator utama yang telah ditetapkan sebelumnya. Model pengambilan keputusan berbasis Key Performance Indicator (KPI) adalah pendekatan sistematis yang menggunakan indikator kinerja utama sebagai dasar dalam mengevaluasi alternatif dan menetapkan keputusan strategis. Dengan demikian, KPI tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukur, tetapi juga sebagai panduan strategis yang membantu organisasi dalam mengarahkan sumber daya, menetapkan prioritas, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dalam menjalankan proses analisis kinerja karyawan menggunakan Key Performance Indicators (KPI) ada beberapa indikator yang digunakan : Produktifitas Kerja [1], Ketepatan Waktu atau Disiplin [1], Kualitas Layanan Pelanggan, Kepatuhan Terhadap SOP [9],[10], Efisiensi Kerja [11], Kerjasama Tim [12], dan Motivasi dan Kepuasan Kerja [13].

Capaian Aktual (%) = (Skor yang diperoleh / Skor Maksimal) x 100%

Presentase Pencapaian = (Presentase Nilai Aktual / Presentase Nilai Target) x 100%

Klasifikasi hasil :

85-95% = Sangat Baik

70-84% = Baik

60-69% = Cukup

<60% = Perlu Ditingkatkan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Observasi

Indikator KPI	Target	Capaian aktual	Presentase	Kategori
Produktivitas Kerja	100%	89%	89%	Sangat Baik
Disiplin & Kehadiran	100%	83,30%	83,30%	Baik
Kualitas Layanan Pelanggan	100%	77,80%	77,80%	Baik
Kepatuhan Terhadap SOP	100%	88,20%	88,20%	Sangat Baik
Efisiensi Kerja	100%	77,20%	77,20%	Baik

Indikator KPI	Target	Capaian aktual	Persentase	Kategori
Kerja Sama Tim	100%	88,30%	88,30%	Sangat Baik
Motivasi dan Kepuasan Kerja	100%	83,3%	83,3%	Baik

Sumber: peneliti, 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi data capaian indikator Key Performance Indicator (KPI) yang telah dihimpun dari hasil observasi dan penilaian kinerja karyawan di Richeese Factory Kediri, dapat disimpulkan bahwa secara umum telah menunjukkan pencapaian yang cukup baik. Dari tujuh indikator Key Performance Indicator (KPI) yang diukur, tiga di antaranya berhasil mencapai kategori "Sangat Baik", yaitu Produktivitas Kerja (89%), Kepatuhan terhadap SOP (88,20%), dan Kerja Sama Tim (88,30%). Hal ini mencerminkan bahwa karyawan telah bekerja dengan produktif, menaati prosedur kerja yang berlaku, serta mampu membangun kerja sama tim yang solid dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Tingginya nilai pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa secara struktural dan operasional, perusahaan telah mampu menciptakan sistem kerja yang cukup efektif dalam mendukung kinerja karyawan.

Sementara itu, empat indikator lainnya masih berada dalam kategori "Baik", yaitu Disiplin dan Kehadiran (83,30%), Kualitas Layanan Pelanggan (77,80%), Efisiensi Kerja (77,20%), dan Motivasi serta Kepuasan Kerja (83,30%). Meskipun tergolong baik, angka-angka tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya pada indikator dengan capaian terendah yaitu Efisiensi Kerja dan Kualitas Layanan Pelanggan. Rendahnya efisiensi kerja dapat mengindikasikan bahwa masih terdapat pemborosan waktu, tenaga, maupun sumber daya dalam pelaksanaan tugas harian. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan teknis, beban kerja yang tidak merata, atau prosedur kerja yang belum optimal. Sedangkan kualitas pelayanan pelanggan yang masih di bawah 80% mengindikasikan perlunya peningkatan dalam hal komunikasi, sikap pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam menangani permintaan maupun keluhan konsumen. Jika aspek ini tidak segera ditingkatkan, maka berisiko menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen terhadap *brand*.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar karyawan sudah menunjukkan performa kerja yang positif, namun perlu adanya upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan beberapa aspek, terutama yang berkaitan dengan efisiensi kerja, layanan pelanggan, serta peningkatan motivasi kerja yang dapat berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas karyawan. Peningkatan terhadap indikator-indikator tersebut sangat penting guna menjaga stabilitas dan perkembangan kualitas kerja karyawan secara menyeluruh. Jika tidak dilakukan langkah-langkah strategis yang tepat, maka potensi stagnasi atau penurunan kualitas kerja dalam jangka panjang dapat terjadi, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas operasional perusahaan.

Dengan strategi pembinaan yang tepat, pelatihan yang berkelanjutan, penyediaan fasilitas kerja yang memadai, serta dukungan lingkungan kerja yang kondusif, maka diharapkan seluruh indikator KPI dapat mengalami peningkatan yang signifikan. Tidak hanya itu, perlu juga adanya evaluasi berkala terhadap sistem kerja dan pendekatan manajerial yang diterapkan, agar setiap hambatan kinerja dapat diidentifikasi dan diselesaikan lebih cepat. Jika seluruh komponen tersebut dijalankan secara sinergis, maka akan berdampak langsung terhadap pencapaian tujuan perusahaan, peningkatan produktivitas, serta peningkatan daya saing Richeese Factory Kediri dalam industri makanan cepat saji yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kinerja karyawan dengan metode KPI di Richeese Factory Kediri, secara umum kinerja karyawan tergolong baik hingga sangat baik. Dari tujuh indikator yang dianalisis, tiga di antaranya masuk kategori "Sangat Baik", yaitu Produktivitas Kerja (89%), Kepatuhan terhadap SOP (88,20%), dan Kerja Sama Tim (88,30%). Hal ini menunjukkan karyawan memiliki kinerja yang baik dalam produktivitas, kepatuhan, dan kerja tim.

Namun, empat indikator lainnya masih dalam kategori "Baik" dan perlu ditingkatkan, yaitu Disiplin dan Kehadiran (83,30%), Kualitas Layanan Pelanggan (77,80%), Efisiensi Kerja (77,20%), serta Motivasi dan Kepuasan Kerja (83,30%). Capaian terendah terdapat pada Efisiensi Kerja dan Kualitas Layanan Pelanggan, yang memerlukan perhatian lebih.

Penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi dan peningkatan berkelanjutan melalui pelatihan, pengembangan keterampilan, serta lingkungan kerja yang mendukung. Perbaikan menyeluruh pada indikator KPI akan meningkatkan performa individu dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Dengan kinerja optimal di semua aspek, Richeese Factory Kediri diharapkan mampu bersaing di industri makanan cepat saji, memberikan pelayanan terbaik, serta menjaga produktivitas dan kepuasan kerja secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hersusetiyati H, Febrianti W, Sari RD, Yanshah AP. Analisis Kinerja Karyawan Melalui Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di PT Jasa dan Kepariwisataan Jawa Barat (Perseroda). *J Digit Bisnis, Modal Manusia, Mark Entrep Financ Strateg Bisnis* 2024;4:14. <https://doi.org/10.32897/dimensi.v4i1.3411>.
- [2] Arisandy Y, Arisandy Y. Penilaian Kinerja (Performance Appraisal) Pegawai Negeri Sipil Dengan Menggunakan Kombinasi Metode Key Performance Indicator Dan 360 Degree 2017;2.
- [3] Sinollah S, Hermawanto H. Analisis Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kinerja. *Dialekt J Ekon Dan Ilmu Sos* 2020;5:1–22. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i1.408>.
- [4] Fitriana HL, Feriantono I, Laily S. Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Key Performance Indicator (KPI) Pada PT . Hilfici 2024;2.
- [5] Letsoin VR, Ratnasari SL. Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan. *J Dimens* 2020;9:17–34. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i1.2316>.
- [6] Putra MF, Sulistyani A. Kinerja Karyawan Kitchen Pada Departemen Crew Outlet Richeese Factory Pekanbaru n.d.;9:1–14.
- [7] 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.
- [8] Ghozali. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora* 2018;7:1–5.
- [9] Husain BA, Santoso AB. Analisis Kepatuhan Karyawan terhadap Pemberlakuan Prosedur Operasional Standar (SOP) pada Perusahaan Baru (Studi Kasus pada PT. Prina Duta Rekayasa) Kota Tangerang Selatan. *J Tadbir Perad* 2022;2:105–13. <https://doi.org/10.55182/jtp.v2i2.154>.
- [10] Mukti T. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JMK (Jurnal Manaj Dan Kewirausahaan)* 2017;2:14–26.
- [11] Suharyanto A. Pengaruh Efisiensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Sistem E-Procurement Sebagai Variabel Intervening. *Manajerial* 2019;6:68. <https://doi.org/10.30587/manajerial.v6i2.922>.
- [12] Putri G, Saifudin A, Wijaya G. Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPM. *Nian Tana Sikk J Ilm Mhs* 2023;1:1–17.
- [13] Kerja PM, Kerja K, Disiplin DAN, Bisnis PM, Manajemen PS, Ekonomi F, et al. *KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI PENJUALAN* Natalia Susanto 2019;7.