

## EVALUASI KINERJA UMKM SEBLAK “YOIKI NYEUBLAK” UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN SESUAI SOP DENGAN PENDEKATAN KEY PERFORMANCE INDICATOR

Firsti Ayu Nabilin<sup>1\*</sup>, Novanda Aditya Ramadhan<sup>2</sup>, Nuri Septiana Putri<sup>3</sup>, Lily Silviani<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

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

### Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 24/6/2025

Tanggal Revisi : 2/7/2025

Tanggal Diterima : 7/7/2025

### Abstract

*Employee performance evaluation is an important aspect of human resource management that contributes to achieving organizational goals. This study aims to analyze the effect of implementing key performance indicators (KPIs) on improving employee performance at UMKM Yoiki Nyeublak based on standard operating procedures (SOPs) in the cashier, kitchen, and service sections. The method used is qualitative, with data collection techniques conducted through observation and interviews. The study showed a significant increase in all performance indicators after implementing KPIs, such as grooming, daily money accuracy, transaction speed, cooking speed, and cleanliness in the work area. Implementing KPIs has proven effective in increasing productivity, work quality, and the alignment of SOP implementation in the UMKM Yoiki Nyeublak work environment. Thus, KPIs function as measurement tools and strategic management instruments that encourage continuous improvement in employee performance.*

**Keywords:** *Performance Evaluation, Key Performance Indicators (KPI), Standard Operating Procedures (SOP), UMKM*

### Abstrak

Evaluasi kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan key performance indicator (KPI) terhadap peningkatan kinerja karyawan di UMKM Yoiki Nyeublak berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pada bagian kasir, kitchen, dan pelayanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh indikator kinerja setelah penerapan KPI, seperti grooming, akurasi uang harian, kecepatan transaksi, kecepatan memasak, dan kebersihan di area kerja. Penerapan KPI terbukti efektif dalam meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, serta keselarasan pelaksanaan SOP di lingkungan kerja UMKM Yoiki Nyeublak. Dengan demikian, KPI tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai instrumen manajemen strategis yang mendorong peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Evaluasi Kinerja, Key Performance Indicator (KPI), Standar Operasional Prosedur (SOP), UMKM*

## PENDAHULUAN

Evaluasi kinerja karyawan merupakan aspek krusial dalam manajemen sumber daya manusia yang berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus mampu mengukur dan memantau kinerja karyawan secara objektif dan terstruktur agar dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja [1].

Kinerja karyawan adalah suatu ukuran atau evaluasi dari hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Secara umum, pengertian kinerja mencakup dua aspek utama, yaitu kuantitas dan kualitas hasil kerja. Kualitas kerja menunjukkan seberapa baik hasil kerja memenuhi standar yang ditetapkan, sedangkan kuantitas kerja mengukur volume atau jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam waktu tertentu. Kinerja karyawan merupakan aspek vital dalam keberhasilan suatu organisasi karena kinerja karyawan berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi, meningkatkan daya saing, dan berpengaruh pada kualitas layanan pelanggan [2].

Penilaian kinerja adalah sesuatu yang penting sebagai parameter penilaian apakah perusahaan tersebut berjalan dengan baik atau tidak. Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki maka perlu dilakukan pengukuran kinerja. Penilaian kinerja merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui

sejauhmana kualitas kerja SDM yang dimiliki oleh perusahaan. Penilaian kinerja ini bermanfaat baik bagi perusahaan maupun pegawai itu sendiri [3].

Standar kinerja memberikan arahan mengenai sejauh mana karyawan diharapkan mencapai tingkat kuantitas dan kualitas kinerja. Standar ini berfungsi sebagai panduan dalam pelaksanaan proses kerja, bertujuan untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan dan menjadi dasar penilaian karyawan.[4] Dengan adanya ketidaksesuaian antara hasil kerja karyawan dengan SOP yang berlaku. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman karyawan terhadap target yang harus dicapai, tidak adanya indikator yang jelas, serta minimnya monitoring yang berkelanjutan. Kondisi ini menyebabkan penurunan produktivitas dan kesulitan dalam melakukan perbaikan kinerja secara tepat waktu. Selain itu, tanpa sistem evaluasi yang transparan, motivasi karyawan juga dapat menurun karena mereka tidak mengetahui kontribusi nyata mereka terhadap tujuan perusahaan [1][5].

Salah satu cara agar mencapai indikator yang baik dalam penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan metode KPI.[6] Key Performance Indicator (KPI) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mempermudah manajemen atau pun para stakeholder mengetahui informasi tingkat kinerja suatu perusahaan. KPI memberikan strategi yang jelas dan membantu untuk melakukan pengawasan dan perbaikan pada kinerja perusahaan [7].

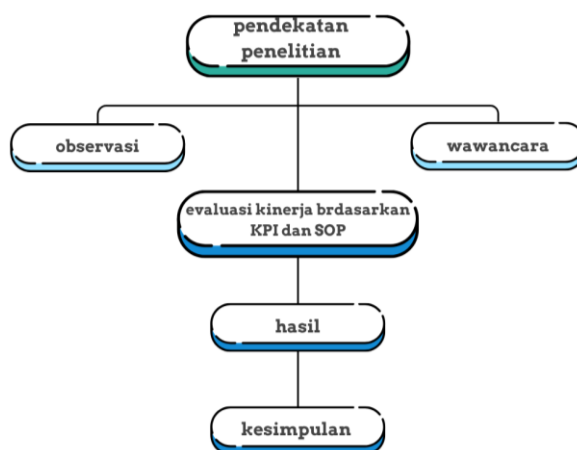
Key Performance Indicator (KPI) atau Indikator Kinerja Utama adalah serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan kepada suatu organisasi sudah berhasil dicapai.[8] KPI merupakan alat ukur yang digunakan dalam perusahaan untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja karyawannya.[9] KPI memberikan strategi yang jelas dan membantu untuk melakukan pengawasan dan perbaikan pada kinerja perusahaan. KPI harus dipilih secara jelas untuk mengidentifikasi indikator kinerja yang penting bagi perusahaan [7].

Dengan demikian, KPI tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga mendorong motivasi serta komitmen karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.[1][5][10] Selain itu, penerapan KPI yang terintegrasi dengan SOP membantu menyelaraskan aktivitas kerja individu dengan strategi organisasi, sehingga seluruh proses operasional berjalan secara sinergis dan efisien [11].

Penelitian di berbagai perusahaan menunjukkan bahwa penggunaan KPI secara konsisten dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, serta membantu perusahaan dalam mencapai target produksi dan layanan yang diharapkan [1][5]. Selain itu, sistem KPI yang baik juga memungkinkan pemberian reward dan punishment yang adil, sehingga memotivasi karyawan untuk meningkatkan performa secara berkelanjutan.[5] Hal ini menegaskan bahwa KPI bukan hanya alat pengukuran, tetapi juga alat manajemen strategis yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan [10][12].

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan pendapat pada setiap karyawan berbeda. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara dan observasi.[10] Proses penelitian ini melibatkan pengumpulan referensi teori tentang KPI dengan mempelajari berbagai literatur seperti buku, artikel, jurnal, dan penelitian terdahulu yang telah ada. Peneliti melakukan pencatatan, pemahaman, dan pengklasifikasian data dari analisis literatur tersebut. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data dengan cara yang sistematis [13].



**Gambar 1. Chart Struktur Pendekatan Penelitian**

Observasi dilakukan dengan melihat langsung dan mengamati secara langsung proses-proses, dokumen, laporan-laporan, dan kinerja karyawan yang terkait dengan pencatatan hasil kegiatan yang dilakukan.

**Tabel 1. SOP Kasir**

NO	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KASIR
1	Melakukan grooming
2	Melakukan upselling
3	Akurasi uang harian
4	Melakukan transaksi dengan cepat

**Tabel 2. SOP Kitchen**

NO	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KITCHEN
1	Melakukan grooming
2	Menyiapkan bahan
3	Kecepatan Memasak
4	Menjaga kebersihan dapur

**Tabel 3. SOP Pelayanan**

NO	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN
1	Melakukan grooming
2	Mencatat pesanan
3	Memastikan pesanan yang sesuai
4	Mengantar pesanan
5	Membersihkan area customer

Wawancara dilakukan oleh dua pihak, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban dari pertanyaan. Tanya jawab yang dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak terkait, untuk mendapatkan informasi atau data, dengan mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan penilaian kinerja karyawan. [10] Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan penelitian ini bersifat data kualitatif [14].

KPI merupakan alat bantu/instrumen manajemen agar suatu kegiatan/proses dapat diikuti, dikendalikan (bila menyimpang, dapat dikenali untuk dikoreksi), dan dipastikan untuk mewujudkan kinerja yang dikehendaki. Salah satu cara agar mencapai indikator yang baik dalam penilaian pemeliharaan lampu jalan adalah dengan menggunakan KPI. KPI membandingkan apa yang telah dibuat dengan apa yang telah ditetapkan. Implementasi yang berhasil akan tergantung pada pelaksanaan strategi pemeliharaan yang baik sesuai dengan apa yang telah ditetapkan [15].

KPI harus dipilih secara cermat untuk mencerminkan indikator kinerja yang penting bagi organisasi sesuai dengan strategi perusahaan dan faktor kunci kesuksesan organisasi. Memilih KPI dan menetapkan sasaran KPI secara tepat akan dapat mengarahkan organisasi pada identifikasi potensi perbaikan atau peningkatan kinerja sehingga KPI sering sekali diasosiasikan dengan inisiatif yang terkait peningkatan kinerja [6].

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perusahaan melakukan penyampaian informasi mengenai Key Performance Indicator (KPI) sebagai metode untuk menilai kinerja karyawan di UMKM Yoiki Nyeublak. Dengan adanya Key Performance Indicator (KPI), UMKM Yoiki Nyeublak dapat mengidentifikasi karyawan yang menunjukkan kinerja baik dan yang kurang memuaskan, sehingga bisa memberikan penghargaan dan sanksi yang sesuai. UMKM Yoiki Nyeublak melakukan penyampaian informasi mengenai Key Performance Indicator (KPI). Salah satu langkah yang diambil adalah dengan mengadakan forum yang dipimpin oleh owner UMKM Yoiki Nyeublak untuk mengundang seluruh karyawan, dengan tujuan untuk memberitahukan bahwa UMKM Yoiki Nyeublak menggunakan Key Performance Indicator (KPI) sebagai alat untuk menilai kinerja karyawan.

Keberadaan Key Performance Indicator (KPI) di UMKM Yoiki Nyeublak memudahkan pemilik untuk melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap kinerja karyawan serta dampaknya terhadap keseluruhan kinerja karyawan. UMKM Yoiki Nyeublak dapat secara jelas mengukur performa karyawan dan memberikan penilaian yang adil, sehingga semua karyawan menerima perlakuan yang setara. Mengingat karyawan belum berkontribusi secara maksimal, ada kebutuhan untuk pembinaan agar mereka dapat meningkatkan performa kinerja.

**Tabel 4. Pengolahan Data SOP Kasir**

NO	NAMA	KASIR	
		SEBELUM PENERAPAN KPI	SESUDAH PENERAPAN KPI
1.	Putri	80%	90%
2.	Nadia	79%	85%
3.	Yanti	80%	90%

**Tabel 5. Pengolahan Data SOP Kitchen**

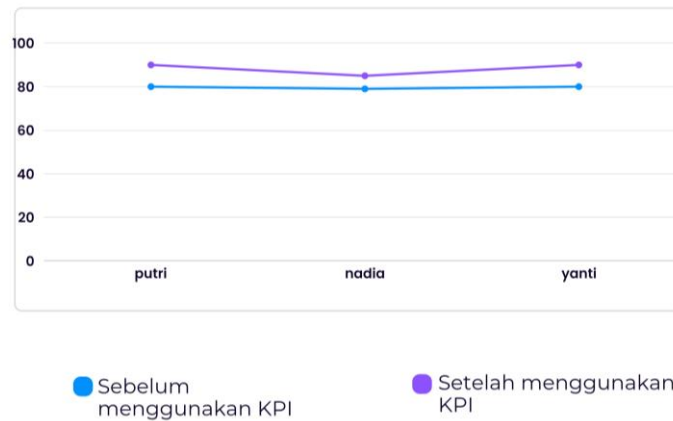
NO	NAMA	PELAYANAN	
		SEBELUM PENERAPAN KPI	SESUDAH PENERAPAN KPI
1.	Neha	80%	85%
2.	Gladis	78%	80%

**Tabel 6. Pengolahan Data SOP Pelayanan**

No	NAMA	KITCHEN	
		SEBELUM PENERAPAN KPI	SESUDAH PENERAPAN KPI
1.	Vivi	85%	90%
2.	Diana	81%	85%
3.	Intan	80%	85%
4.	Bella	79%	80%

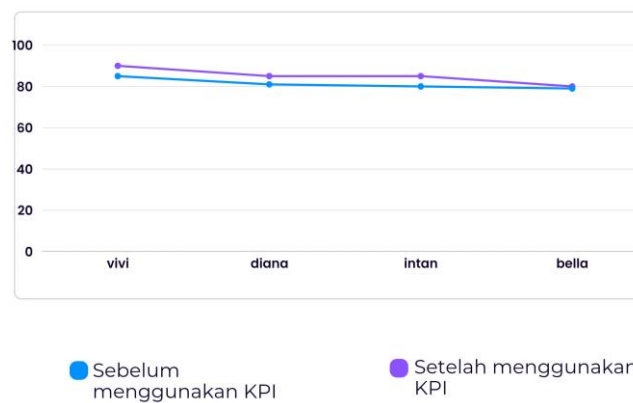
Berdasarkan data penilaian kinerja sebelum dan sesudah penerapan key performance indicator (KPI) pada SOP kasir, kitchen, dan pelayanan, terlihat adanya peningkatan signifikan pada seluruh aspek yang diukur.

## Line Chart SOP kasir



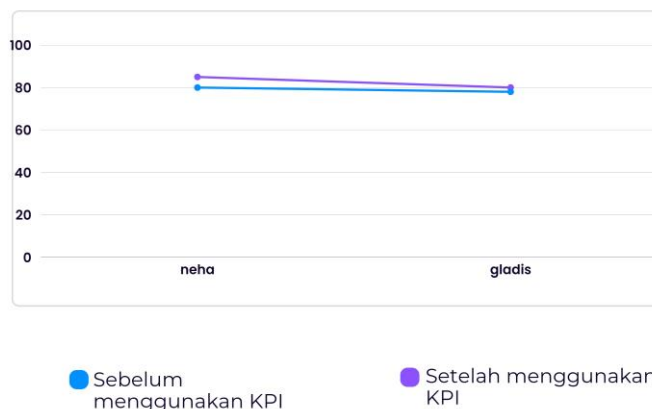
Gambar 2. Grafik SOP Kasir Sebelum dan Setelah Menggunakan KPI

## Line Chart SOP kitchen



Gambar 3. Grafik SOP kitchen sebelum dan setelah menggunakan KPI

## Line Chart SOP Pelayanan



Gambar 4. Grafik SOP pelayanan sebelum dan setelah menggunakan KPI

Data ini menunjukkan bahwa penerapan KPI mampu meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh pada setiap lini operasional, sehingga dapat disimpulkan bahwa metode KPI efektif dalam mendorong perbaikan performa kerja dan pelaksanaan SOP di lingkungan kerja.

## KESIMPULAN

Penerapan *key performance indicator* (KPI) yang disesuaikan dengan *standard operating procedures* (SOP) perusahaan merupakan strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas dan konsistensi kinerja karyawan. Dengan mengintegrasikan KPI ke dalam SOP, perusahaan mampu menetapkan target yang jelas dan terukur, sehingga setiap karyawan memiliki panduan yang pasti dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini memudahkan manajemen untuk melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap pencapaian kinerja karyawan, sehingga potensi masalah atau hambatan dapat segera diidentifikasi dan ditangani dengan tepat. Selain itu, penerapan KPI yang selaras dengan SOP juga membuka ruang bagi pemberian umpan balik yang konstruktif kepada karyawan yang tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukur hasil kinerja, tetapi juga sebagai sarana motivasi untuk terus meningkatkan performa.

Dengan demikian, penyelarasan antara KPI dan SOP tidak hanya berperan dalam mengatasi berbagai permasalahan kinerja yang mungkin muncul, tetapi juga memperkuat akuntabilitas, disiplin, dan komitmen karyawan terhadap standar kinerja yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, pendekatan ini membantu menciptakan budaya kerja yang produktif dan berorientasi pada pencapaian hasil, sehingga mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya secara optimal dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fitriana HL, Feriantono I, Laily S. Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Key Performance Indicator (KPI) Pada PT. Hilfic 2024;2.
- [2] Nelson A, Agustina E. Penerapan Key Performance Indicators dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan 2025;6:66–76.
- [3] Mayasari I, Haryanti K, Hindarto F. Penilaian Kinerja Berdasarkan Kompetensi Dan Kpi (Key Performer Indicator) Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Semarang. *Prediksi* 2018;1:224–8.
- [4] Muhammad Aditya, Sri Sundari, Marisi Pakpahan. Pengaruh Key Performance Index Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan. *MASMAN Master Manaj* 2024; 2: 147–55. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i1.317>.
- [5] 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>.
- [6] Lubis PI. Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicators (KPI) (STUDI KASUS: CV. BUNDA BAKERY PEKANBARU). *J Sains, Teknol Dan Ind* 2018;15:113. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v15i2.5121>.
- [7] Industri JT, Sains F. ISSN : 1963-6590 ( Print ) ISSN : 2442-2630 ( Online ) 2015: 121–36.
- [8] Sukmana A. Penilaian Kinerja Organisasi Menggunakan Metode Key Performance Indicators (Kpi) (Studi Kasus: Himpunan Mahasiswa Teknik Industri Universitas Widyatama). *J Ilm Teknol Infomasi Terap* 2020;6:163–6. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol6.iss2.2020.331>.
- [9] Lestira T, Warganegara P, Wahyuningsih F, Narundana VT. Analisis Kinerja Karyawan Berdasarkan Key Performance Indicator Dengan Menggunakan Metode Human Resources Scorecard (HRSC) Pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. *Maneggio J Ilm Magister Manaj* 2021;4:73–81.
- [10] 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>.
- [11] Surabaya SM. IMPLEMENTASI KEY PERFORMANCE INDICATOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT . PERTAMINA RETAIL SPBU COCO KETINTANG , SURABAYA 2010:1–12.
- [12] Sibarani RDT, Fazri M. Pengukuran Kinerja Karyawan UD Akbar Jaya Bakery dengan Metode KPI dalam Meningkatkan Kapasitas Produksi 2024;11:697–703.
- [13] Sudaryanto S. Peran KPI Dalam Mendorong Kinerja Karyawan Dan Produktivitas Organisasi Sudaryanto Program Studi Management, Universitas Pelita Bangsa. *Bisnis Dan Digit* 2024;1:61–72.

- [14] Sari PSN, Rizqi MA. Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Arin Toyota Gresik. Master J Manaj Dan Bisnis Terap 2023;3:50–6.
- [15] Putri NT, Insannul Kamil I, Ramadian D. Pemeliharaan Lampu Jalan Berdasarkan Key Performance Indicators ( Kpi ' S ). J Optimasi Sist Ind 2015;11 No. 2:225–34.