

Analisis Efektivitas Strategi Penilaian Kinerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan di Indomaret Kota Serang

Khaeruman

Universitas Bina Bangsa

Suflani

Universitas Bina Bangsa

Ahmad Mukhlis

Universitas Bina Bangsa

Ombi Romli

Universitas Bina Bangsa

Abstract

This research aims to analyze the effectiveness of performance appraisal strategies in increasing employee productivity at Indomaret, Serang City. The research method used is qualitative. Data was obtained through interviews and observations, as well as referring to various sources such as books, journals, scientific articles and relevant references. Indomaret employee performance assessment was carried out using the Balanced Scorecard, and the research was carried out in November-December in Serang District, Serang City. The research results show that from the perspective of finance, customers, internal business processes and learning processes, the Balanced Scorecard records a high level of satisfaction. Thus, it can be concluded that the employee performance assessment at Indomaret Serang City succeeded in meeting the requirements in the assessment and also achieved a high level of satisfaction. The implications of analyzing the effectiveness of this performance appraisal strategy can provide guidance for similar companies in increasing the productivity of their human resources.

Keywords: *Indomaret, Performance Assessment, Employee Productivity.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas strategi penilaian kinerja dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Indomaret Kota Serang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi, serta merujuk pada berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan referensi relevan. Penilaian kinerja karyawan Indomaret dilakukan menggunakan Balanced Scorecard, dan penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember di Kecamatan Serang, Kota Serang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan proses pembelajaran, Balanced Scorecard mencatat tingkat kepuasan yang tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja karyawan di Indomaret Kota Serang berhasil memenuhi syarat dalam penilaian dan juga mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Implikasi dari analisis efektivitas strategi penilaian kinerja ini dapat memberikan panduan bagi perusahaan sejenis dalam meningkatkan produktivitas sumber daya manusia mereka.

Kata kunci: *Indomaret, Penilaian Kinerja, Produktivitas Karyawan.*

1. Pendahuluan

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dan perubahan dinamika pasar yang cepat, perusahaan-perusahaan ritel, termasuk Indomaret, dituntut untuk menjaga dan meningkatkan produktivitas karyawan sebagai salah satu kunci keberhasilan

operasional. Kota Serang, sebagai pusat aktivitas ekonomi di wilayah tersebut, menjadi saksi dari transformasi bisnis yang cepat dan kebutuhan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan di perusahaan-perusahaan ritel seperti Indomaret.

Strategi penilaian kinerja dianggap sebagai alat penting dalam manajemen sumber daya manusia untuk memotivasi dan meningkatkan produktivitas karyawan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan strategi penilaian kinerja yang efektif dapat memberikan dampak positif terhadap motivasi, komitmen, dan kinerja individu. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara khusus strategi penilaian kinerja yang diterapkan oleh Indomaret di Kota Serang dan menganalisis sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Peran karyawan di Indomaret tidak hanya sebatas sebagai pelaksana tugas harian tetapi juga sebagai representasi langsung dari pelayanan pelanggan dan citra perusahaan. Maka dari itu, pemahaman mendalam tentang sejauh mana strategi penilaian kinerja dapat memotivasi karyawan untuk mencapai produktivitas yang optimal sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis Indomaret di Kota Serang.

Keberadaan indomaret sangat mempengaruhi pasar tradisional dan pedagang kelontong yang berada disekitar indomaret, sehingga membuat para pedagang kehilangan pelanggan-pelanggannya, indomaret memiliki kelebihan dari toko lainnya yaitu memiliki lokasi yang strategis, kelengkapan produk, kualitas produk yang baik, harga yang pas di kantong, pelayanan yang baik, kenyamanan berbelanja dan memiliki segudang promosi (Hariyadi, 2017).

Penilaian kinerja adalah hal penting untuk menyampaikan informasi yang dapat dipergunakan didalam evaluasi dan pengembangan kinerja karyawan, ketika tidak ada penilaian kinerja yang kompleks, maka sulit untuk menilai perusahaan tersebut, apakah perusahaan tersebut telah mencapai tujuan yang diharapkan dan mengalami peningkatan kinerja dalam segala aspek di setiap tahunnya. Untuk mendukung agar strategi penilaian kinerja yang baik maka perusahaan wajib untuk meningkatkan kualitas kinerja dengan menyediakan pelayanan terbaik terhadap pelanggan dan terus ditingkatkan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) yang dimiliki perusahaan tersebut (Ilhami & Rimantho, 2017). Sebagai tolak ukur bagi setiap perusahaan maka produktivitas kerja karyawan sangat diutamakan dalam membangun kegiatan perusahaan baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas produknya. Perusahaan harus mempertahankan mutu serta kesejahteraan karyawan merupakan daya saing perusahaan lain. Untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan tidak hanya di tuntut untuk memiliki modal besar akan tetapi perlu memperhatikan faktor produksi dimana faktor tersebut tidak dapat berdiri sendiri diantaranya faktor alam, tenaga kerja, dan keahlian yang saling mendukung agar tercapai sebuah tujuan perusahaan secara efektif dan efisien (Wirawan et al., 2019).

Penelitian ini menghadirkan dua dimensi baru dalam konteks penilaian kinerja karyawan di Indomaret Kota Serang. Pertama, melalui analisis mendalam, penelitian ini mengungkap bagaimana strategi penilaian kinerja diimplementasikan, membahas metode, kriteria penilaian, dan frekuensi evaluasi. Penelitian ini memberikan pandangan holistik terhadap bagaimana aspek-aspek ini memengaruhi persepsi karyawan terhadap

strategi penilaian yang diterapkan. Kedua, penelitian ini menjembatani pemahaman strategi penilaian dengan upaya meningkatkan produktivitas karyawan di Indomaret. Dengan mempertimbangkan temuan analisis strategi penilaian, penelitian ini mengusulkan hipotesis sebagai dasar untuk mengeksplorasi korelasi antara efektivitas strategi penilaian kinerja dan tingkat produktivitas karyawan. Selain itu, penelitian ini juga menginvestigasi apakah perbaikan pada strategi penilaian dapat memberikan dampak positif pada produktivitas mereka. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang pengelolaan kinerja karyawan di sektor ritel, tetapi juga menawarkan rekomendasi konkret untuk meningkatkan produktivitas karyawan di Indomaret Kota Serang. Dengan menyoroti hubungan antara strategi penilaian kinerja dan hasil produktivitas, penelitian ini mengarahkan perhatian pada solusi yang dapat diterapkan dalam konteks industri ritel, menghadirkan kontribusi berharga untuk pengembangan strategi manajemen kinerja yang lebih efektif.

2. Landasan Teori

2.1 Indomaret

Indomaret sebagai jaringan minimarket terkemuka di Indonesia sejak 1998, menjadi pilihan utama konsumen berkat konsepnya yang memberikan kemudahan aksesibilitas, harga terjangkau, dan produk lengkap. Tidak hanya fokus pada penjualan, Indomaret juga aktif dalam kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR), menunjukkan komitmennya terhadap masyarakat dan lingkungan. Dengan luas area sekitar 200 m², Indomaret menonjolkan strategi bisnis berkelanjutan dan komitmen terhadap pelayanan pelanggan. Pendiriannya didasarkan pada pemahaman akan meningkatnya kebutuhan sehari-hari masyarakat, dengan lokasi strategis sebagai faktor kunci kesuksesannya. Indomaret dikenal dengan harga terjangkau, penawaran promosi menguntungkan, dan inisiatif CSR dalam pendidikan, kesehatan, dan keberlanjutan lingkungan.

Dalam pasar modern yang melibatkan berbagai jenis ritel, minimarket seperti Indomaret menonjol sebagai tempat yang tidak hanya menyediakan beragam produk, tetapi juga menjamin kualitasnya melalui seleksi yang ketat. Konsep ini menciptakan pengalaman belanja yang terstruktur dan efisien, memenuhi kebutuhan sehari-hari tanpa perlu tawar-menawar. Indomaret bukan hanya sebuah tempat berbelanja, tetapi juga agen perubahan yang peduli terhadap kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan lingkungan. upaya keberlanjutan lingkungan juga menjadi fokus utama, dengan langkah-langkah konkret untuk mengurangi jejak karbon dan mempromosikan praktik bisnis yang ramah lingkungan. Dengan pendekatan holistik ini, Indomaret bukan hanya menjadi destinasi belanja yang unggul, tetapi juga menjadi tonggak positif dalam membentuk sosial dan lingkungan yang berkelanjutan.

Perkembangan Alfamart, Alfamidi, Indomaret, dan sejenisnya terus meningkat dari tahun ke tahun. Pasar tradisional atau pedagang kelontong semakin terdesak akibat kehadiran usaha ritel pasar modern. Antara tahun 2013 hingga 2018, pertumbuhan gerai ritel mencapai 162 persen. Pada tahun 2013, pertumbuhan gerai minimarket mencapai 254,8 persen, meningkat dari 2.058 gerai menjadi 7.301 pada tahun 2018. Seiring

dengan itu, jumlah pasar tradisional dalam kurun waktu yang singkat mengalami penurunan. Pesatnya pertumbuhan pasar modern itu sejalan dengan meningkatnya penetrasi ritel asing ke Indonesia (Muliani et al., 2019).

2.2 Penilaian kinerja karyawan

Penilaian kinerja karyawan adalah proses yang menggambarkan tingkatan pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam merealisasikan sasaran, tujuan, visi, dan misi yang diimplementasikan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Titus Indrajaya, et.al, 2021). Ini merupakan upaya yang telah sistematis untuk mengukur pencapaian individu selama bekerja, dengan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan. Proses ini tidak hanya mencakup evaluasi hasil kerja, tetapi juga mengidentifikasi sejauh mana karyawan mampu mencapai target dan memenuhi harapan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Penilaian kinerja memberikan gambaran objektif tentang kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi, sekaligus memberikan dasar untuk pengembangan karyawan dan perbaikan berkelanjutan dalam lingkup kerja mereka.

Menurut Sutrisno (Oley et al., 2017), terdapat enam elemen kinerja primer yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan, yaitu:

1. Kualitas (*Quality*)
Menunjukkan sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mencapai tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas (*Quantity*)
Merupakan nilai yang dihasilkan, seperti nilai dalam bentuk rupiah, unit, atau siklus kegiatan yang telah dilakukan.
3. Waktu yang Tepat (*Timeliness*)
Mengukur sejauh mana kegiatan yang telah diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan ketepatan waktu.
4. Efektivitas Biaya (*Cost Effectiveness*)
Menunjukkan sejauh mana sumber daya yang digunakan untuk pelaksanaan kegiatan maksimal dalam mencapai hasil yang tinggi atau mengurangi kerugian.
5. Kemampuan untuk Pengawasan (*Need for Supervision*)
Menilai sejauh mana seorang karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan secara konstan.
6. Pengaruh Pribadi (*Interpersonal Impact*)
Merupakan tingkat sejauh mana seorang pegawai dapat menjaga harga diri, reputasi, dan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain.

Elemen-elemen ini memberikan landasan bagi manajemen untuk memberikan penilaian yang komprehensif terhadap kinerja karyawan, memungkinkan pemahaman yang holistik tentang kontribusi mereka terhadap organisasi. Pengukuran kinerja karyawan dilakukan dengan tujuan untuk membantu perbaikan kinerja, alokasi sumber daya yang efektif, dan pengambilan keputusan yang tepat (Irawati et al., 2021). Selain itu, pengukuran ini bertujuan untuk mewujudkan pertanggungjawaban dan memperbaiki komunikasi organisasional. Dengan melakukan evaluasi kinerja karyawan secara

efektif, perusahaan dapat mengatur kohesivitas karyawan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan itu sendiri. Selain itu, ini juga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan, karena karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan semangat dan lebih baik dari hari ke hari (Evita et al., 2019). Dengan demikian, pengukuran kinerja karyawan bukan hanya alat evaluasi, tetapi juga strategi yang dapat meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan.

2.3 Produktivitas Karyawan

Konsep produktivitas berkaitan erat dengan seberapa efisien suatu proses menghasilkan keluaran dengan menggunakan sejumlah masukan tertentu. Produktivitas merupakan rasio antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dengan fokus pada hasil yang dihasilkan oleh suatu proses, seringkali dengan mencampurkan berbagai elemen untuk mencapai tingkat keluaran tertentu. Produktivitas kerja, yang mencakup barang dan jasa yang dihasilkan oleh setiap individu atau kelompok, mencerminkan perbandingan antara masukan dan keluaran dengan upaya untuk meningkatkan efisiensi (Baiti et al., 2020). Produktivitas kerja memiliki dampak yang signifikan bagi kedua belah pihak, yaitu karyawan dan perusahaan. Ketika produktivitas tinggi, itu menguntungkan baik perusahaan maupun karyawan. Produktivitas kerja dapat diukur melalui sistem pengukuran fisik seperti jumlah bahan atau jam kerja per individu, menggunakan metode pengukuran waktu tenaga kerja (jam, hari, atau tahun) sebagai acuan.

Produktivitas kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga aspek. Pertama, pendekatan tradisional untuk mengukur produktivitas secara keseluruhan adalah rasio antara hasil (*output*) dengan total peralatan produksi yang digunakan (*input*). Kedua, produktivitas pada dasarnya dianggap sebagai sikap mental yang selalu memiliki pandangan bahwa kualitas hidup hari ini harus lebih baik daripada hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Ketiga, produktivitas merupakan interaksi terpadu secara seimbang dari tiga faktor utama, yaitu: investasi termasuk pemanfaatan pengetahuan dan teknologi serta riset, manajemen, dan tenaga kerja. Pendekatan ini mencakup elemen-elemen kunci yang saling terkait untuk mencapai tingkat produktivitas yang optimal.

2.4 *Balanced scorecard*

Balanced Scorecard (BSC) awalnya dikembangkan sebagai respons terhadap keterbatasan pengukuran kinerja yang hanya fokus pada aspek keuangan. Tujuan pengembangannya adalah untuk mengatasi kekurangan dalam mempertimbangkan kinerja non-keuangan, seperti kepuasan pelanggan, produktivitas, efektivitas biaya dalam proses produksi, dan keterlibatan serta komitmen karyawan dalam menyediakan produk dan layanan kepada pelanggan. *Balanced Scorecard* memberikan pendekatan holistik yang tidak hanya bergantung pada informasi keuangan dari sistem akuntansi tradisional. Sebaliknya, BSC memberikan kerangka kerja yang lebih luas untuk mengukur dan memantau pencapaian tujuan strategis perusahaan melalui pengintegrasian indikator keuangan dan non-keuangan. Pendekatan ini memberikan gambaran komprehensif tentang performa organisasi, memungkinkan pemangku kepentingan untuk lebih baik memahami kontribusi nilai dari berbagai aspek kinerja perusahaan (Oley et al., 2017).

3 Metode

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yang merupakan pendekatan pemahaman naturalistik (*fenomenologis*) (Sugiyono, 2016). Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme digunakan untuk menjelajahi kondisi alam suatu fenomena (sebaliknya adalah eksperimen), di mana peneliti merupakan instrumen kunci dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sugiyono (2016) menegaskan bahwa penelitian kualitatif melibatkan partisipasi aktif peneliti dalam situasi atau lingkungan di mana fenomena tersebut terjadi. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat melibatkan wawancara, observasi, serta mengutip dari buku, jurnal, artikel ilmiah, dan referensi yang relevan dengan fokus pada pemahaman yang mendalam tentang pandangan, nilai, dan pengalaman partisipan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Indomaret yang terletak di Kecamatan Serang, Kota Serang, Banten. Pemilihan lokasi ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai strategi penilaian kinerja karyawan dan optimasi produktivitas di lingkungan ritel Indomaret di konteks geografis dan demografis yang spesifik. Pelaksanaan penelitian dilakukan dalam rentang waktu dari bulan November hingga Desember 2023. Pemilihan periode ini didasarkan pada pertimbangan strategis, memungkinkan peneliti untuk mengamati dan menganalisis situasi kinerja karyawan dan implementasi strategi penilaian di Indomaret selama periode yang representatif dan relevan.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada subjek karyawan Indomaret, dengan tujuan untuk menyelidiki dan menganalisis strategi penilaian kinerja yang diterapkan dengan maksud mengoptimalkan produktivitas karyawan di lingkungan Indomaret. Subjek penelitian ini, yaitu para karyawan Indomaret, menjadi pusat perhatian untuk memahami bagaimana strategi penilaian kinerja berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas mereka. Dengan demikian, objek penelitian terfokus pada strategi penilaian kinerja sebagai alat manajemen yang diharapkan dapat membentuk, mendorong, dan meningkatkan kinerja karyawan di Indomaret.

3.4 Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2019), data merupakan bentuk informasi tentang sesuatu, sesuatu yang diketahui atau terjawab, fakta yang dijelaskan dengan simbol, angka, kode, dan sebagainya. Pada penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk kata-kata tertulis yang diamati oleh peneliti, dan terdapat objek yang diperiksa secara rinci untuk memahami maknanya disimpan secara tidak langsung dalam dokumen. Sumber data yang diambil oleh peneliti meliputi:

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber atau tempat pertama (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, menggunakan data primer yaitu wawancara langsung dengan narasumber.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, juga menggunakan data sekunder seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan referensi lain yang mendukung penelitian ini.

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi dan fakta mengenai suatu bidang yang sedang ditelitinya (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Observasi: Observasi dilakukan di Indomaret, tepatnya di lokasi penelitian. Ini diperlukan untuk mengetahui dan mengamati kegiatan karyawan di Indomaret yang menjadi fokus penelitian.
2. Wawancara: Wawancara dilakukan dengan karyawan Indomaret menggunakan sejumlah pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Tujuan wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya mengenai Indomaret dan memahami kegiatan sehari-hari.
3. Dokumentasi: Dokumentasi dilakukan untuk mendokumentasikan kegiatan yang terjadi di Indomaret. Dokumentasi dapat melibatkan pengambilan foto, catatan, atau rekaman yang mendukung pengumpulan data dan analisis lebih lanjut.

3.6 Metode Analisis

Metode analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang keadaan data secara umum. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk merinci dan menjelaskan karakteristik utama dari setiap perspektif analisis yang digunakan dalam penelitian, yang terfokus pada aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan proses pembelajaran.

1. Perspektif Keuangan

Dalam perspektif keuangan, analisis bertujuan menilai pendapatan dan produktivitas dengan fokus pada kinerja karyawan yang memengaruhi penjualan. Evaluasi dilakukan untuk memahami kontribusi upaya karyawan terhadap keuntungan perusahaan.

2. Perspektif Pelanggan

Tujuan utama Indomaret adalah meningkatkan jumlah pelanggan dan mempengaruhi penjualan produk. Analisis pada perspektif pelanggan menilai kemampuan internal perusahaan dalam meningkatkan kinerja produk, inovasi, dan teknologi untuk memahami selera pasar. Fokusnya pada upaya meningkatkan kepuasan pelanggan untuk mendorong pendapatan Indomaret Perkamil.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif ini berfokus pada pengukuran aktivitas yang dilakukan oleh manajer dan karyawan dalam menciptakan produk yang memberikan kepuasan bagi pelanggan dan pemegang saham. Analisis proses bisnis internal memberikan wawasan tentang efisiensi dan efektivitas operasional Indomaret, yang dapat memengaruhi kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

4. Perspektif Proses Pembelajaran

Perspektif pembelajaran mengevaluasi tingkat produktivitas karyawan Indomaret melalui kepuasan karyawan terhadap perusahaan. Analisis ini membantu dalam memahami sejauh mana karyawan merasa puas dengan lingkungan kerja dan apakah hal ini berdampak positif pada produktivitas mereka. Perolehan data dari perspektif ini dapat memberikan wawasan tentang potensi perbaikan dan pengembangan internal perusahaan.

Dengan menggunakan metode analisis deskriptif pada keempat perspektif ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran holistik terhadap penilaian kinerja karyawan Indomaret dan kontribusinya terhadap keseluruhan produktivitas perusahaan.

4. Hasil Analisis dan Pembahasan

4.1 Strategi penilaian kinerja karyawan di indomaret

Dalam penilaian kinerja karyawan di Indomaret Kecamatan Serang Kota Serang, beberapa aspek utama menjadi fokus untuk memberikan gambaran yang holistik terhadap kontribusi karyawan dalam berbagai aspek operasional perusahaan. Aspek pertama yang dievaluasi adalah dari segi keuangan, yang bertujuan untuk melihat sejauh mana karyawan berkontribusi terhadap tingkat pendapatan dan produktivitas Indomaret. Evaluasi ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh karyawan terhadap omset penjualan, yang pada gilirannya memengaruhi produktivitas dan keuntungan perusahaan. Hasil penilaian dari aspek ini di Indomaret Kecamatan Serang Kota Serang menunjukkan hasil yang memuaskan, mencerminkan kinerja karyawan yang berdampak positif pada proyeksi penjualan dan profitabilitas perusahaan.

Aspek kedua yang diperhatikan adalah dari perspektif pelanggan, yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah pengunjung atau pelanggan. Hal ini dianggap sebagai indikator yang dapat berpengaruh pada tingkat penjualan produk di Indomaret. Hasil penilaian dari aspek pelanggan menunjukkan pencapaian yang memuaskan, menandakan keberhasilan upaya Indomaret dalam menarik dan mempertahankan pelanggan setianya. Dari segi proses bisnis internal, penilaian dilakukan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas yang dilakukan oleh manajemen maupun karyawan dapat diukur dengan baik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Evaluasi dari aspek proses bisnis internal menunjukkan bahwa Indomaret Kecamatan Serang Kota Serang telah berhasil melibatkan karyawan dalam berbagai aktivitas bisnis dengan efektif. Terakhir, dari perspektif proses pembelajaran, evaluasi dilakukan untuk melihat sejauh mana karyawan merasa puas dan terlibat dalam pembelajaran organisasional. Tujuannya adalah untuk melihat tingkat kepuasan

karyawan terhadap perusahaan. Hasil penilaian dari aspek ini menunjukkan bahwa karyawan di Indomaret Kecamatan Serang Kota Serang merasakan kepuasan dan keterlibatan yang positif terhadap pembelajaran yang diterapkan oleh perusahaan.

Secara umum, penilaian kinerja karyawan di Indomaret Kecamatan Serang Kota Serang mencerminkan prestasi yang memuaskan dari berbagai perspektif, menandakan komitmen perusahaan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif untuk karyawan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa Indomaret menggunakan berbagai metode penilaian kinerja, termasuk evaluasi kinerja berbasis kriteria tertentu, analisis hasil kerja, serta interaksi dan kontribusi karyawan terhadap tujuan perusahaan. Sistem penilaian tersebut tidak hanya terfokus pada aspek kuantitatif, seperti produktivitas dan target penjualan, tetapi juga memperhitungkan aspek kualitatif, seperti kemampuan berkomunikasi, kerjasama tim, dan pelayanan pelanggan. Selain itu, penelitian menyoroti bahwa Indomaret memberikan perhatian khusus pada pembinaan dan pengembangan karyawan berdasarkan hasil penilaian kinerja. Program pelatihan dan pengembangan dirancang untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan, sehingga karyawan dapat terus berkembang sesuai dengan tuntutan pasar dan perusahaan.

Hasil penelitian juga mencerminkan adanya hubungan positif antara strategi penilaian kinerja yang diterapkan di Indomaret dan peningkatan produktivitas karyawan. Karyawan yang mendapatkan umpan balik konstruktif dari proses penilaian cenderung lebih termotivasi dan berkinerja tinggi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang pentingnya strategi penilaian kinerja sebagai alat manajemen yang efektif dalam mengoptimalkan produktivitas karyawan di lingkungan ritel, khususnya di Indomaret. Implikasi dari hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan sejenis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kesejahteraan karyawan melalui penerapan strategi penilaian kinerja yang tepat dan berkelanjutan.

4.2 Cara Mengoptimalkan Produktivitas Karyawan Di Indomaret

Pada Indomaret, terdapat beberapa faktor yang menjadi kunci dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan, antara lain:

1. Gaji Upah Minimum Regional (UMR) dan Bonus

Perusahaan memberikan perhatian khusus pada kesejahteraan karyawan dengan memberikan gaji setidaknya setara dengan Upah Minimum Regional (UMR) dan menerapkan sistem bonus sebagai insentif tambahan, yang diharapkan menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, program kesejahteraan karyawan yang komprehensif mencerminkan komitmen perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi.

2. Pengawasan yang Tepat

Pelaksanaan pengawasan yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan. Pemasangan CCTV dan layar TV di Indomaret Kecamatan Serang Kota Serang berfungsi sebagai alat pengawas yang membantu memantau

kondisi di tempat kerja. Hal ini bertujuan untuk mencegah pelanggaran disiplin dan meningkatkan fokus kerja karyawan.

3. Penerapan Peraturan yang Tepat

Pihak perusahaan menjalankan peraturan dan ketentuan yang telah disepakati bersama para pegawai pada saat rekrutmen. Indomaret Kecamatan Serang Kota Serang menerapkan peraturan seperti pemakaian seragam Indomaret, celana jeans berwarna gelap, serta penempatan di wilayah tertentu. Selain itu, penerapan shift kerja membantu mengatur waktu kerja dengan shift satu dari jam 07.00-15.00 dan shift dua dari jam 15.00-23.00. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kedisiplinan dan kerjasama yang terstruktur di antara karyawan.

Dalam penelitian ini, ada beberapa pendekatan strategis telah diidentifikasi untuk meningkatkan produktivitas karyawan di lingkungan Indomaret: Pertama, perusahaan Indomaret memberlakukan sistem penilaian kinerja yang mempertimbangkan aspek keuangan dan non-keuangan. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk mengukur pencapaian karyawan dalam mencapai target dan sasaran perusahaan. Kedua, pemberian insentif, seperti bonus dan penghargaan, dijadikan sebagai motivasi tambahan bagi karyawan yang mencapai atau melebihi standar kinerja yang ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk mendorong semangat kerja dan dedikasi yang lebih tinggi.

Selain itu, pendekatan pelatihan dan pengembangan karyawan juga diterapkan. Program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu membantu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas. Indomaret juga memastikan adanya pengawasan yang efektif untuk memantau kinerja karyawan. Pemasangan CCTV dan sistem monitoring membantu meningkatkan disiplin kerja dan memastikan bahwa setiap karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan.

Pengukuran produktivitas pada karyawan melibatkan beberapa aspek kunci, sebagai berikut:

1. Kemampuan: Karyawan diharapkan memiliki keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka. Kemampuan ini sangat bergantung pada tingkat keahlian dan profesionalisme karyawan selama bekerja.
2. Meningkatkan Hasil yang Dicapai: Untuk meningkatkan produktivitas, karyawan perlu menunjukkan usaha yang tinggi. Hasil yang dicapai adalah indikator keberhasilan yang dirasakan baik oleh karyawan maupun pelanggan.
3. Semangat Kerja: Karyawan yang memiliki semangat kerja tinggi cenderung lebih produktif. Semangat kerja yang konsisten dari hari ke hari dapat membantu menjaga tingkat kinerja yang tinggi.
4. Pengembangan Diri: Karyawan perlu terus berkembang dan memperbarui diri agar dapat menghadapi harapan dan tantangan yang ada. Proses pengembangan diri dapat dilakukan dengan mengamati perkembangan industri dan memahami kebutuhan pasar.

5. Mutu: Kualitas kerja individu adalah parameter penting dalam mengukur produktivitas. Hasil kerja yang baik akan menciptakan dampak positif terhadap reputasi karyawan dan perusahaan.
6. Efisiensi: Efisiensi mengukur seberapa baik hasil yang dicapai dibandingkan dengan seluruh sumber daya yang digunakan. Produktivitas yang tinggi biasanya mencerminkan efisiensi yang baik dalam pemanfaatan waktu, energi, dan sumber daya lainnya (Panjaitan, 2018).

Dengan memperhatikan aspek-aspek di atas, perusahaan dapat melakukan evaluasi yang holistik terhadap kinerja karyawan dan mengidentifikasi area di mana peningkatan dapat dilakukan untuk mengoptimalkan produktivitas secara keseluruhan. Penelitian lain yang sejalan penelitian oleh Darmadi Darmadi (2020) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Indomaret Cabang Kelapa Dua Gading Serpong Kabupaten Tangerang dengan fokus penelitian pembinaan dan pengembangan karyawan baru ataupun lama dalam perusahaan merupakan salah satu kegiatan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan karyawan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penilaian atas pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh karyawan atau disebut dengan penilaian kinerja.

5. Simpulan Keterbatasan dan Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Indomaret memiliki kelebihan dibandingkan dengan toko lainnya. Keunggulannya mencakup lokasi strategis, kelengkapan produk, kualitas produk yang baik, harga yang kompetitif, pelayanan yang memuaskan, kenyamanan berbelanja, dan adanya selgudang promosi. Evaluasi kinerja sangat penting untuk menyampaikan informasi yang dapat digunakan dalam evaluasi dan pengembangan kinerja karyawan. Tanpa evaluasi kinerja yang komprehensif, sulit untuk menilai apakah perusahaan telah mencapai tujuan yang diharapkan dan mengalami peningkatan kinerja di semua aspek setiap tahunnya.

Produktivitas kerja karyawan menjadi fokus utama dalam membangun kegiatan perusahaan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas produk. Menjaga mutu dan kesejahteraan karyawan merupakan daya saing utama perusahaan terhadap pesaingnya. Hasil dari *Balanced Scorecard* pada aspek-aspek penilaian seperti keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Dengan demikian, penilaian kinerja karyawan di Indomaret Kecamatan Serang Kota Serang telah berhasil dan memenuhi syarat dalam penilaian, serta mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini memberikan gambaran positif mengenai kinerja perusahaan dalam seluruh aspeknya.

Referensi

- Baiti, K. N., Djumali, D., & Kustiyah, E. (2020). Produktivitas Kerja Karyawan Ditinjau dari Motivasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan pada PT. Iskandar Indah Printing Textile Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01). <https://doi.org/10.29040/jie.v4i01.812>

- Darmadi Darmadi (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Indomaret Cabang Kelapa Dua Gading Serpong Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*. Vol.3, No.3, Juli 2020. p.240-247
- Evita, S. N., Muizu, W. O. Z., & Raden Tri Wayu Atmojo. (2019). Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management By Objectives (Studi kasus pada PT Qwords Company International). *Pekbis Jurnal*, 9(1).
- Hariyadi, G. T. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Berbelanja Di Minimarket (Studi pada Indomaret dan Alfamart di Semarang). *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.33633/jpeb.v1i1.1475>
- Ilhami, R. S., & Rimantho, D. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Metode AHP dan Rating Scale. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 16(2).
- Irawati, L., Khaeruman, & Farradia, Y. (2021). Analysis Of The Work Motivation Factors On An Employee Performance. *International Journal of Educational Research & Social Sciences*, 2(4).
- Muliani, M., Khaeruman, K., & Dewi, C. A. (2019). Pengembangan Perangkat Pembelajaran Predict Observe Explain (POE) Berorientasi Green Chemistry Untuk Menumbuhkan Sikap Ilmiah Siswa Pada Materi Asam Basa. *Hydrogen: Jurnal Kependidikan Kimia*, 7(1), 37.
- Oley, O. P. Y., Kindangen, P., & Trang, I. (2017). Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Indomaret Di Manado Dengan Balanced Scorecard (Studi Kasus : Pada Beberapa Minimarket Indomaret Di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3).
- Panjaitan, M. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian pendidikan : kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian tindakan / Prof. Dr. Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.
- Titus Indrajaya, Syech Idrus, Suflani Suflani, Nurdin Natan, K. (2021). Improving The Quality Of Fishermen's Human Resources (HR) Through Organized, Coordinated Hr Management And Utilizing Tourism On Lontar Beach. *International Journal of Engagement and Empowerment*, 1(3).
- Wirawan, P. J., Haris, I. A., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Tirta Mumbul Jaya Abadi Tahun. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1).

Penulis Korespondensi

Khaeruman dapat dihubungi melalui: khaeruman.oce@gmail.com