

PERENCANAAN EVALUASI KINERJA SERTA TATA CARA PENERAPANNYA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELATIHAN PROGRAM SISTEM KASIR DAN *BACK OFFICE* DI QUINOS *POINT OF SALES*

Ni Made Indah Mentari^{1,*}, Brigitta Ismi Setyaningrum²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: indahmentari@unmas.ac.id

ABSTRAK

Menurut Showkat (2013), bahwa sistem penilaian kinerja dapat berfungsi sebagai suatu alat evaluasi kinerja yang menyediakan informasi untuk memetakan potensi pegawai perusahaan. Sedangkan penilaian kinerja yang efektif dalam organisasi harus mampu memberikan umpan balik yang diperlukan untuk karyawan dan mengambil tindakan untuk motivasi diri mereka (Ali et al., 2012). Dengan demikian, penilaian kinerja karyawan yang sudah dilakukan oleh pimpinan perusahaan perlu mencari jawaban melalui evaluasi hasil kerja karyawan dari beberapa penilaian kinerja karyawan yang ada dalam perusahaan. Seiring perkembangan jaman, maka akan semakin banyak lagi perusahaan sistem *software* kasir yang akan berkembang, maka dari itu pegawai harus selalu memperhatikan kinerjanya agar usaha ini tetap bisa berjalan dan berkembang. Quinos POS adalah perusahaan IT yang bergerak di bidang, namun perusahaan ini belum terlalu aktif dalam menata mengenai materi pelatihan yang telah diberikan oleh pegawai maka dari itu pengabdian masyarakat yang dilakukan yaitu mengenai pembuatan formulir pelatihan sistem kasir dan back office baik diterapkan pada perusahaan ini karena akan membantu usaha Quinos Point Of Sales untuk berkembang dan lebih dikenal oleh masyarakat luas karena kinerja pegawai yang tertata dan akan membantu meningkatkan omset penjualan kedepannya.. Quinos *Point of Sales* berlokasi di Jalan Imam Bonjol No. 419A Denpasar Barat, Bali. Berdasarkan hal tersebut penulis berinisiatif untuk membantu usaha Quinos *Point of Sales* dengan pelaksanaan pengabdian masyarakat yang berjudul “Perencanaan Evaluasi Kinerja Pegawai Serta Tata Cara Penerapannya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelatihan Program Kasir dan *Back Office* di Quinos *Point of Sales*.”.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Kualitas Pelatihan, Kepuasan Konsumen

ANALISIS SITUASI

Quinos POS sering kali mengalami kendala yaitu adanya materi yang terlewat mengenai beberapa materi sistem kasir dan back office sehingga terjadi ketidakpahaman konsumen terhadap sebagian button yang sudah default pada sistem software, dan sebagai akibat selanjutnya konsumen akan meminta schedule yang lebih sering untuk melakukan pelatihan dan mengulangi materi yang sudah pernah diberikan sehingga menyita waktu yang lebih lama lagi karena pada umumnya pelatihan bisa dilakukan 1-3 hari jika terstruktur dengan baik. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan perlu diketahui bahwa Quinos POS belum pernah melakukan evaluasi kinerja untuk meningkatkan kualitas program pelatihan sistem kasir dan back office. Selain itu, prosedur dan formulir evaluasi kinerja yang jelas belum tersedia dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan. Kurangnya pengelolaan

kinerja yang terstruktur, kemungkinan besar ada kesenjangan dalam pemahaman pegawai tentang harapan konsumen terhadap kinerja perusahaan. Dengan demikian, penilaian kinerja karyawan yang sudah dilakukan oleh pimpinan perusahaan perlu mencari jawaban melalui evaluasi hasil kerja karyawan dari beberapa penilaian kinerja karyawan yang ada dalam perusahaan. Merumuskan SOP evaluasi kinerja yang jelas dan menyediakan formulir pelatihan yang sesuai, perusahaan akan dapat melaksanakan pelatihan sistem secara teratur dan sistematis. Hal ini tidak hanya akan membantu dalam identifikasi kebutuhan peningkatan kualitas pelatihan, tetapi juga akan memperbaiki komunikasi antara manajemen perusahaan dan konsumen serta meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan.

PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam pelatihan yang disebabkan oleh materi yang terlewat, khususnya mengenai sistem kasir dan back office, sehingga konsumen dapat memahami fungsi dari setiap button pada sistem software yang sudah default?
2. Bagaimana cara menyediakan bukti yang efektif mengenai materi pelatihan yang telah diberikan oleh staff training untuk memastikan tidak ada materi yang terlewat dan pelatihan dapat diakses secara jelas dan terukur?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. Merancang Formulir Pelatihan yang berisi materi-materai mengenai sistem kasir dan *back office* sesuai default sistem.
2. Memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai penggunaan formulir pelatihan bahwa memberikan pelatihan harus sesuai dengan urutan yang sudah tertera pada formulir.
3. Memberitahukan bahwa pentingnya kepuasan konsumen terhadap pelatihan yang diberikan oleh kinerja pegawai Quinos Point of Sales.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat terkait dengan perencanaan evaluasi kinerja pegawai dan tata cara penerapannya untuk meningkatkan kualitas pelatihan program kasir dan *back office* di Quinos Point Of Sales yaitu dengan pelatihan, pendampingan, memberikan simulasi penerapannya terhadap karyawan terkait penataan kondisi lingkungan kerja, dan memberikan pemaparan mengenai pemanfaatan teknologi sosial media dalam melakukan pemasaran online. Berikut tahap-tahap dalam melakukan pelaksanaan kegiatan yaitu:

1. Melakukan Observasi dan Membentuk Tim Evaluasi : Tim evaluasi terdiri dari bagian Admin Kantor, Admin Pelatihan dan teknisi untuk memastikan representasi yang lengkap dari semua materi yang ada pada sistem software Point Of Sales dan tanggung jawab di perusahaan.

2. Perencanaan Evaluasi : Tim menetapkan mengenai materi apa saja yang perlu dicantumkan pada formulir sesuai default sistem dan jadwal evaluasi untuk memastikan evaluasi dilakukan secara terarah dan efisien.
3. Penyusunan SOP dan Formulir Evaluasi : SOP dan formulir evaluasi disusun untuk memastikan bahwa proses evaluasi berjalan sesuai standar dan data yang relevan terkumpul.
4. Simulasi Evaluasi : Tim melakukan simulasi evaluasi dengan memberikan formulir pelatihan yang sudah disusun dan tercetak dengan bentuk nota 2ply untuk memastikan bahwa proses evaluasi berjalan sesuai standar dan memberikan checklist () pada setiap kolom setelah selesai memberikan materi sesuai dengan tahap-tahap yang sudah *default* di sistem dan memberikan tandatangan dan cap basah sebagai tanda persetujuan antara konsumen dengan karyawan pada saat selesai pelatihan bahwa materi yang diberikan sudah lengkap dan sesuai dengan yang ada pada sistem serta memberikan salah satu nota berwarna putih sebagai arsip untuk konsumen dan nota kuning sebagai arsip untuk perusahaan.
5. Umpan Balik Karyawan : Setelah melakukan simulasi evaluasi, karyawan admin kantor membuat pesan via *Whatsapp* untuk menanyakan *review* konsumen atas pelatihan yang telah disajikan oleh karyawan admin pelatihan pada perusahaan dan admin kantor meneruskan dan memberikan umpan balik yang jelas mengenai kinerja mereka karyawan untuk memperbaiki dipelatihan selanjutnya
6. Tindak Lanjut : Tim menentukan rencana perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Perencanaan evaluasi kinerja pegawai dan tata cara penerapannya untuk meningkatkan kualitas pelatihan program kasir dan back office di Quinos Point Of Sales telah berhasil ditingkatkan dan disempurnakan melalui edukasi-edukasi yang diberikan serta pelatihan pendampingan, simulasi langsung terhadap pegawai Quinos Point Of Sales.

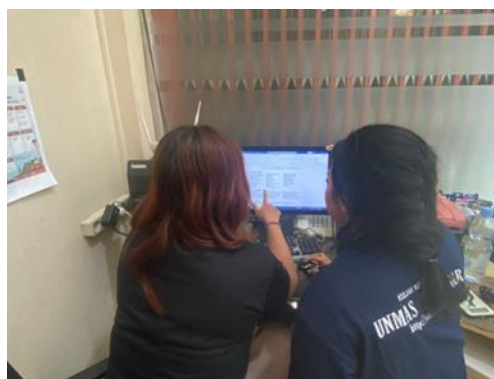
Tabel 1. Program Pelaksanaan Kegiatan

No	Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
1	Menetapkan mengenai materi apa saja yang perlu dicantumkan pada formulir.	Membuat formulir pelatihan dan diisi sesuai dengan urutan <i>default</i> sistem	100%
2	Penyusunan SOP dan Formulir Evaluasi.	Menyusun SOP dan formulir evaluasi disusun untuk memastikan bahwa proses evaluasi berjalan sesuai standar dan data yang relevan terkumpul.	100%

3	Melakukan pendampingan dan memberikan simulasi mengenai tata cara penggunaan formulir pelatihan.	Tim melakukan simulasi evaluasi dengan memberikan formulir pelatihan yang sudah disusun dan tercetak dengan bentuk nota 2ply untuk memastikan bahwa proses evaluasi berjalan sesuai standar dan memberikan checklist (<input checked="" type="checkbox"/>) pada setiap kolom setelah selesai memberikan materi sesuai dengan tahap-tahap yang sudah default di sistem dan memberikan tandatangan dan cap basah sebagai tanda persetujuan antara konsumen dengan karyawan pada saat selesai pelatihan bahwa materi yang diberikan sudah lengkap dan sesuai dengan yang ada pada sistem serta memberikan salah satu nota berwarna putih sebagai arsip untuk konsumen dan nota kuning sebagai arsip untuk perusahaan.	100%
---	--	--	------



Gambar 1. Tim evaluasi terdiri dari bagian Admin Kantor, Admin Pelatihan dan teknisi untuk memastikan representasi yang lengkap dari semua materi yang ada pada sistem software Point of Sales



Gambar 2. Penyusunan SOP dan Formulir sesuai materi



Gambar 3. Melakukan Simulasi Tata Cara Penggunaan Formulir Pelatihan

SIMPULAN DAN SARAN

Kinerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting yang akan mempengaruhi untuk mengukur pencapaian, memberikan umpan balik yang dapat mempengaruhi proses kinerja karyawan dalam perusahaan. Selain kinerja pegawai, kepuasan konsumen sangat penting demi kemajuan perusahaan. Quinos POS adalah perusahaan IT yang bergerak di bidang, namun perusahaan ini belum terlalu aktif dalam menata mengenai materi pelatihan yang telah diberikan oleh pegawai maka dari itu pengabdian masyarakat yang dilakukan yaitu mengenai pembuatan formulir pelatihan sistem kasir dan back office baik diterapkan pada perusahaan ini karena akan membantu usaha Quinos Point Of Sales untuk berkembang dan lebih dikenal oleh masyarakat luas karena kinerja pegawai yang tertata dan akan membantu meningkatkan omset penjualan kedepannya. Kinerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting yang akan mempengaruhi untuk mengukur pencapaian, memberikan umpan balik yang dapat mempengaruhi proses kinerja karyawan dalam perusahaan. Selain kinerja pegawai, kepuasan konsumen sangat penting demi kemajuan perusahaan. Quinos POS adalah perusahaan IT yang bergerak di bidang, namun perusahaan ini belum terlalu aktif dalam menata mengenai materi pelatihan yang telah diberikan oleh pegawai maka dari itu pengabdian masyarakat yang dilakukan yaitu mengenai pembuatan formulir pelatihan sistem kasir dan back office baik diterapkan pada perusahaan ini karena akan membantu usaha Quinos Point of Sales untuk berkembang dan lebih dikenal oleh masyarakat luas karena kinerja pegawai yang tertata dan akan membantu meningkatkan omset penjualan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Showkat S. (2013). Performance appraisal in banking organizations. *Journal of Arts, Science and Commerce. Researchers World* 3(1): 66–79
- Ali SB, Abzari M, Javani M. (2012). The effect of employees performance appraisal procedure on their intrinsic motivation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2(12): 161–168