

## PERANCANGAN SISTEM EVALUASI KINERJA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI LE BAJO BALI

Daniel Manek<sup>1,\*</sup>, Eka Rani Choirunnisa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: [manekdaniel@unmas.ac.id](mailto:manekdaniel@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan di Le Bajo Bali yang berlokasi di Jalan Babadan No.89 Pererenan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perancangan sistem evaluasi kinerja yang terstruktur. Permasalahan yang dihadapi meliputi belum optimalnya sistem penilaian kinerja karyawan serta belum adanya indikator kinerja yang terstandarisasi berbasis *Standard Operating Procedure* (SOP). Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi observasi, penyusunan indikator kinerja, pengisian kuesioner (*self assessment*) serta pelatihan dan pendampingan kepada karyawan. Program kerja yang dilaksanakan mencakup penyusunan *Key Performance Indicator* (KPI) berbasis SOP, pelatihan dan pendampingan dalam penerapan KPI perusahaan, serta penyusunan form *self-assessment* berbasis SOP. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa sistem evaluasi kinerja yang dirancang dapat membantu perusahaan dalam mengukur kinerja karyawan secara lebih objektif dan terstruktur. Selain itu, adanya pelatihan dan pendampingan meningkatkan pemahaman karyawan terhadap standar kerja yang diharapkan, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, program ini memberikan kontribusi dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan serta efektivitas sistem manajemen sumber daya manusia di Le Bajo Bali.

**Kata Kunci:** evaluasi kinerja, kpi, sop, *self assessment*

### ANALISIS SITUASI

Le Bajo Bali merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang hospitality yang berlokasi di Pererenan, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali. Sebagai usaha yang berorientasi pada pelayanan, Le Bajo Bali dituntut untuk mampu memberikan kualitas layanan yang optimal kepada pelanggan, terutama mengingat tingginya tingkat persaingan dalam industri pariwisata di Bali. Dalam industri hospitality, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, sehingga diperlukan sistem pengelolaan kinerja yang efektif dan terstruktur untuk memastikan setiap karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja yang baik dapat mempengaruhi hasil kerja dan kualitas pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya apabila kinerja tidak baik maka hasil kerja dan kualitas pelayanannya juga kurang baik (Moh. Fajar *et al.*, 2023) Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi lapangan yang dilakukan, diketahui bahwa sistem evaluasi kinerja karyawan di Le Bajo Bali belum sepenuhnya terstruktur dan masih bersifat subjektif. Penilaian kinerja yang dilakukan belum mengacu pada indikator yang terukur dan belum didukung oleh instrumen evaluasi yang sistematis. Selain itu, belum terdapat penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) yang jelas dan terintegrasi dengan *Standard Operating*

*Procedure* (SOP) yang berlaku di perusahaan. Padahal, penerapan KPI yang tepat dapat membantu organisasi dalam mengukur dan meningkatkan kinerja secara objektif serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan menggunakan KPI, manajemen dapat mengetahui apa yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas produk, kecepatan layanan, dan kepuasan pelanggan. (Lady *et al.*, 2023). Menurut KPI sangat penting dengan penekanan pada kontrol kualitas, branding dan pengemasan, pemasaran, manajemen keuangan, sumber daya manusia, faktor produksi, modifikasi rencana bisnis, dan kepatuhan terhadap praktik produksi yang baik (Lestari *et al.*, 2023).

Selain permasalahan tersebut, karyawan juga belum memiliki pemahaman yang optimal terkait indikator kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Hal ini berdampak pada kurangnya kejelasan standar kerja serta menurunnya efektivitas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Tidak adanya sistem self-assessment juga menyebabkan karyawan kurang memiliki kesempatan untuk melakukan evaluasi diri secara mandiri, sehingga proses peningkatan kinerja menjadi kurang maksimal. Menurut penelitian oleh Robbins & Judge (2022), lebih dari 50% karyawan di berbagai industri melaporkan bahwa sistem evaluasi kinerja di tempat kerja mereka tidak mencerminkan kontribusi nyata yang mereka berikan. Permasalahan-permasalahan tersebut berpotensi memberikan dampak negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Tidak konsistennya dalam kinerja karyawan dapat memengaruhi pengalaman pelanggan serta menurunkan tingkat kepuasan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada citra dan keberlangsungan usaha. Evaluasi kerja dapat dilakukan dengan adanya sebuah sistem evaluasi kinerja yang komprehensif dan terintegrasi, yang tidak hanya mampu mengukur kinerja secara objektif, tetapi juga dapat menjadi alat pengembangan bagi karyawan (Supriyadi, 2023).

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, program pengabdian ini difokuskan pada perancangan sistem evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) yang disusun berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP), dan *form self-assessment*. Selain itu, dilakukan pula pelatihan dan pendampingan kepada karyawan dalam penerapan KPI agar sistem yang dirancang dapat diimplementasikan secara optimal. Dengan adanya program ini, diharapkan dapat tercipta sistem evaluasi kinerja yang lebih terstruktur, objektif, dan berkelanjutan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Le Bajo Bali..

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Le Bajo Bali, ditemukan bahwa sistem pengelolaan kinerja karyawan masih menjadi salah satu tantangan dalam mendukung kualitas pelayanan. Karyawan belum memiliki acuan yang jelas terkait standar kinerja yang diharapkan, sehingga pelaksanaan tugas seringkali tidak konsisten. Selain itu, proses evaluasi kinerja yang dilakukan masih bersifat subjektif dan belum didukung oleh indikator yang terukur, sehingga menyulitkan manajemen dalam menilai performa karyawan secara objektif. Permasalahan lainnya adalah belum

adanya penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) yang terintegrasi dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di perusahaan.

Ketiadaan instrumen evaluasi kinerja yang terstruktur menyebabkan proses penilaian menjadi kurang sistematis dan tidak terdokumentasi dengan baik. Di sisi lain, karyawan juga belum memiliki pemahaman yang memadai terkait indikator penilaian kinerja, sehingga berdampak pada kurang optimalnya pencapaian target kerja. Selain itu, belum tersedia form *self assessment* yang dapat digunakan oleh karyawan untuk melakukan evaluasi diri secara mandiri. Hal ini menyebabkan kurangnya kesadaran karyawan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kinerja mereka. Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak pada ketidakkonsistenan kualitas pelayanan serta menurunnya efektivitas operasional, sehingga diperlukan suatu sistem evaluasi kinerja yang lebih terstruktur dan komprehensif.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, solusi yang diberikan dalam program pengabdian ini adalah dengan merancang dan mengimplementasikan sistem evaluasi kinerja karyawan yang terstruktur dan berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) yang disusun sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di Le Bajo Bali. Penyusunan KPI dilakukan untuk memberikan acuan yang jelas dan terukur bagi karyawan dalam melaksanakan tugas serta memudahkan manajemen dalam melakukan penilaian kinerja secara objektif. Selain itu, untuk mendukung implementasi sistem tersebut, juga dilakukan pelatihan dan pendampingan kepada karyawan terkait penerapan KPI agar mereka dapat memahami indikator kinerja yang ditetapkan serta mampu mengimplementasikannya dalam pekerjaan sehari-hari. Selanjutnya, disusun *form self-assessment* berbasis SOP yang memungkinkan karyawan untuk melakukan evaluasi diri secara mandiri. Melalui *self-assessment* ini, diharapkan karyawan dapat lebih memahami capaian kinerja mereka serta termotivasi untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan adanya rangkaian solusi tersebut, diharapkan sistem evaluasi kinerja di Le Bajo Bali menjadi lebih terstruktur, objektif, dan berkelanjutan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif dan aplikatif, yang melibatkan secara langsung pihak manajemen dan karyawan di Le Bajo Bali. Pendekatan ini bertujuan agar program yang dirancang tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga dapat diimplementasikan secara efektif sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di lapangan. Tahap awal kegiatan diawali dengan observasi dan identifikasi masalah yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas operasional. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh terkait kondisi sistem evaluasi kinerja yang sedang berjalan serta mengidentifikasi kebutuhan utama yang perlu dikembangkan.

Selanjutnya, dilakukan tahap perancangan sistem evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) yang disusun berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di perusahaan. Pada tahap ini, ditentukan indikator-indikator kinerja yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab karyawan. Selain itu, disusun pula instrumen evaluasi kinerja yang sistematis serta *form self-assessment* sebagai alat bantu dalam proses penilaian kinerja. Setelah tahap perancangan, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan dan pendampingan kepada karyawan terkait penerapan KPI dan penggunaan instrumen evaluasi kinerja. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap indikator kinerja yang telah ditetapkan serta memastikan bahwa sistem yang dirancang dapat digunakan secara optimal. Pendampingan dilakukan secara langsung selama proses implementasi untuk membantu karyawan dalam menyesuaikan diri dengan sistem yang baru.

Tahap akhir dari kegiatan ini adalah evaluasi dan monitoring terhadap implementasi sistem evaluasi kinerja yang telah diterapkan. Evaluasi dilakukan untuk melihat efektivitas sistem yang dirancang serta mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul selama pelaksanaan. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem agar dapat berjalan secara berkelanjutan. Metode pelaksanaan yang sistematis dan berkelanjutan ini, diharapkan program pengabdian yang dilaksanakan mampu memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kualitas sistem evaluasi kinerja karyawan serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Le Bajo Bali.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di Le Bajo Bali dilakukan melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan terkait penerapan sistem evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) serta pengisian *form self-assessment*. Kegiatan pelatihan ini diikuti oleh karyawan yang terlibat langsung dalam operasional, dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap indikator kinerja yang telah disusun serta pentingnya evaluasi kinerja secara berkala.



**Gambar 1.** Sosialisasi mengenai KPI dan sistem evaluasi kerja

1. Program Pelatihan dan Sosialisasi Mengenai KPI dan Sistem Evaluasi Kerja  
Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan, terlihat bahwa karyawan menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam mengikuti pelatihan. Hal ini ditunjukkan melalui partisipasi aktif dalam sesi pemaparan materi serta diskusi terkait indikator kinerja yang relevan dengan tugas masing-masing. Dalam kegiatan tersebut, materi yang disampaikan meliputi pengenalan KPI, cara pengukuran kinerja, serta pentingnya integrasi antara KPI dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di perusahaan.
2. Pelatihan dan Pendampingan Pengisian *Form Self Assessment*  
Dilakukan praktik langsung berupa pengisian *form self-assessment* oleh karyawan melalui scan code QR dan akan menuju ke *google form*. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada karyawan dalam melakukan evaluasi diri berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil pengamatan, karyawan mampu memahami instruksi pengisian form dengan baik serta dapat merefleksikan kinerja mereka secara mandiri. Proses ini juga membantu karyawan dalam mengidentifikasi kekuatan dan aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Pelatihan *soft skills* memberikan hasil yang signifikan dalam memperbaiki kualitas Secara keseluruhan, hasil dari kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem evaluasi kinerja berbasis KPI yang dilengkapi dengan *form self-assessment* dapat meningkatkan pemahaman karyawan terhadap standar kinerja serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Le Bajo Bali. Meskipun demikian, diperlukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan agar sistem yang telah diterapkan dapat berjalan secara optimal dan konsisten dalam jangka panjang.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pelaksanaan program pengabdian di Le Bajo Bali, dapat disimpulkan bahwa perancangan sistem evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) yang terintegrasi dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), serta didukung dengan instrumen evaluasi dan *form self-assessment*, mampu memberikan acuan yang lebih jelas dan terukur bagi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dilakukan juga meningkatkan pemahaman karyawan terhadap pentingnya evaluasi kinerja secara objektif dan berkelanjutan. Selain itu, penerapan *self-assessment* mendorong karyawan untuk lebih reflektif dalam menilai kinerja mereka, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk keberlanjutan program, disarankan agar pihak manajemen menerapkan sistem evaluasi kinerja secara konsisten dan melakukan evaluasi secara berkala. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan lanjutan bagi karyawan agar pemahaman terhadap sistem tetap terjaga. Penggunaan *self-assessment* juga sebaiknya dilakukan secara rutin sebagai bagian dari budaya kerja. Perusahaan dapat mempertimbangkan pemanfaatan teknologi digital guna mendukung sistem evaluasi kinerja yang lebih efektif dan

efisien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Lestari, S., Farida, Y. N., & Susilowati, D. (2023). Analysis of key performance indicators during and post the Covid-19 pandemic (Case MSMEs in Indonesia). *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 6(6). <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i6-66>
- Maulidiya, N., & Ratnaningsih, S. (2024). Pengembangan sumber daya manusia untuk peningkatan kinerja pendidik. *Tadbir Muwahhid*, 8(2), 269–283. <https://doi.org/10.30997/jtm.v8i2.15903>
- Nelson, A., & Agustina, E. (2025). Penerapan key performance indicators dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 6(1), 66–76. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i1.5518>
- Putri, N. A., Muhtady, N. H., & Wahjono, S. I. (2025). Penilaian kinerja dan metode penilaian kinerja. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 5(2), 149–153. <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/367>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior*. Pearson.
- Supriyadi, dkk. (2023). *Manajemen & evaluasi kinerja organisasi: Implementasi pada pendidikan anak usia dini*. PT Nasya Expanding Management.
- Lady, O., Sentoso, A., Aprillia, N., Oktarianto, E., Kwek, K., & Studi Manajemen, P. (2023). Penerapan strategi pemasaran digital pada toko New Pelita Motor di Kota Batam. *J-Abdi*, 3(2), 7. <http://bajangjournal.com/index.php/J-ABDI>