

## UPAYA PENINGKATAN KESADARAN KARYAWAN PADA TIM MARKETING MENGGUNAKAN KPI PADA PT. HEROINTI NUSA CABANG KARTINI

I Wayan Sucipta Wibawa<sup>1</sup>, Ni Putu Yeni Astiti<sup>2,\*</sup>, I Putu Wahyu Dwinata JS<sup>3</sup>, I  
Putu Ngurah Rizky Andika<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: yeni.astiti@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Revolusi industri 4.0 menuntut perusahaan dan karyawan untuk selalu beradaptasi terhadap perubahan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang secara terus menerus mampu untuk mengembangkan kapasitasnya dengan inovasi dan pemikiran yang baru serta mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Oleh sebab itu, perusahaan haruslah melakukan pemberdayaan karyawan secara maksimal dan menentukan faktor yang terbesar yaitu adalah kinerja. Perusahaan harus memiliki strategi manajemen untuk menjelaskan apa yang harus karyawan lakukan dan bagaimana meningkatkan kinerjanya secara dramatis yang terstruktur dan terjadwal secara tepat waktu yang disebut dengan KPI (*Key Performance Indicators*). Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa karyawan pada bagian HRD di PT Herointi Nusa Cabang Kartini, proses pengisian KPI oleh karyawan maupun SPV atau manajer terkadang kurang tepat waktu sehingga menyebabkan pengambilan keputusan ataupun strategi peningkatan kinerja karyawan menjadi terhambat. Hal itu dapat mempengaruhi produktivitas dari perusahaan tersebut. Sehingga Pengabdian Masyarakat ini dilakukan pada PT Herointi Nusa Denpasar cabang kartini pada bagian Tim Marketing. Kegiatan ini memberikan pemahaman untuk meningkatkan kesadaran akan tujuan dan manfaat dari pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) secara benar dan tepat waktu serta memberikan media berupa google spreadsheet untuk mempermudah pengisian KPI (*Key Performance Indicator*). Kegiatan ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan berkat adanya dukungan penuh dari pihak – pihak terkait serta antusias dari sales khususnya Tim Marketing.

**Kata Kunci:** KPI, Marketing, PT. Herointi Nusa.

### ANALISIS SITUASI

Revolusi industri 4.0 menuntut perusahaan dan karyawan untuk selalu beradaptasi terhadap perubahan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang secara terus menerus mampu untuk mengembangkan kapasitasnya dengan inovasi dan pemikiran yang baru serta mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Agar perusahaan lebih efektif dan efisien dalam mencapai

tujuannya maka perusahaan harus memiliki karyawan yang mempunyai kualitas kerja yang baik dan setara antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya.

Sebuah perusahaan untuk terus meluaskan usahanya tidak luput dari pengawasan manajemen yang terus mengamati, menganalisis, dan kemudian mengembangkan sebuah strategi manajemen agar perusahaan tersebut dapat mengukur level kinerja manajemen dan dianggap sebagai sebuah parameter untuk menentukan suatu keberhasilan perusahaan. Selain itu, perusahaan memiliki penetapan angka target kinerja dalam suatu periode tertentu kepada setiap karyawan. Oleh karena itu karyawan juga harus mempunyai motivasi dan disiplin kerja yang tinggi terhadap target yang diberikan.

Maka sebab itu, perusahaan haruslah melakukan pemberdayaan karyawan secara maksimal dan menentukan faktor yang terbesar yaitu adalah kinerja. Untuk itu, perlu dibuatlah sebuah strategi manajemen yang mengawasi (monitoring) faktor – faktor pendukung tersebut. Strategi manajemen ini harus menjelaskan apa yang harus karyawan lakukan dan bagaimana meningkatkan kinerjanya secara dramatis yang terstruktur dan terjadwal secara tepat waktu yang disebut dengan KPI (*Key Performance Indicators*) (Haholongan, R. et, al. 2022).

Menurut Evita, S. N., et, al. (2022), penilaian kinerja karyawan adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan. Menurut Sulistyawan, F (2013), penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi mendasar personalia, kadang-kadang disebut juga dengan review kinerja, penilaian karyawan, evaluasi kinerja, evaluasi karyawan, atau rating personalia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan proses evaluasi dari kinerja karyawan dan penilaian kinerja ini memiliki manfaat yang baik bagi perusahaan maupun pegawai itu sendiri. Adanya penilaian kerja yang sesuai dengan uraian jabatannya akan membuat perusahaan dapat memberikan reward berupa gaji, bonus, bahkan promosi sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Pengukuran kinerja juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja perusahaan, apakah perusahaan tersebut telah berjalan dengan baik, yaitu dengan tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, atau justru mengalami kemunduran. Menurut Tillah, S. (2014), Hasil dari sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendali organisasi dengan menetapkan reward dan punishment system dan dapat digunakan untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga pada akhirnya perusahaan dapat meningkatkan daya saingnya.

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa karyawan pada bagian HRD di PT Herointi Nusa Cabang Kartini, proses pengisian KPI oleh karyawan maupun SPV atau manajer terkadang kurang tepat waktu sehingga menyebabkan pengambilan keputusan ataupun strategi peningkatan kinerja karyawan menjadi terhambat. Hal itu dapat mempengaruhi produktivitas dari perusahaan tersebut.

Laporan ini merupakan dokumentasi kerja mahasiswa dalam melaksanakan Pengabdian Masyarakat di PT. Herointi Nusa Cabang Kartini, dibawah naungan PT. Herointi Nusa. Penulis merupakan salah satu karyawan dari PT. Herointi Nusa bagian Admin Unit, sehingga penulis memilih PT Herointi Nusa Cabang Kartini sebagai tempat pengabdian Masyarakat karna lebih mudah dalam mendapatkan izin perusahaan, selain itu juga penulis sudah mengetahui serta memahami kondisi perusahaan saat ini.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Kurang pahamnya karyawan khususnya Tim Marketing dengan tujuan dan manfaat dari pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) serta diperlukan suatu tempat atau wadah atau aplikasi yang memudahkan karyawan, SPV atau manajer dan bagian HRD dalam mengisi, memvalidasi dan menilai hasil KPI (*Key Performance Indicator*) karyawan tersebut.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh PT Herointi Nusa Cabang Kartini mengenai kurangnya kesadaran karyawan pada Tim Marketing dalam pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) maka solusi yang dapat diberikan yaitu:

1. Membuat sebuah media yang menjebatani karyawan dalam mengisi KPI (*Key Performance Indicator*) dan SPV atau manajer serta bagian HRD dapat memvalidasi dan menilai KPI (*Key Performance Indicator*) yang telah dibuat oleh karyawan tersebut. Adapun Media yang dapat disarankan berupa google spreadsheet
2. Memberikan pengarahan mengenai tujuan dan manfaat dari pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) secara tepat waktu dan dengan benar.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan dari solusi yang telah diberikan kepada perusahaan akan terbagi menjadi beberapa tahapan program kerja mulai dari persiapan hingga evaluasi akhir dari jalannya program kerja ini. Berikut uraian metode pelaksanaan program kerja yang dilakukan:

1. Tahap Perkenalan, Dilakukan wawancara langsung dengan karyawan dan SPV atau Manajer. Jadi pada tahap ini akan membicarakan mengenai permasalahan yang menyebabkan keterlambatan dalam pengisian KPI (*Key Performance Indicator*). Setelah memahami permasalahan yang ada, penulis memaparkan dan memberi materi mengenai program kerja yang akan dilaksanakan untuk membantu memecahkan masalah keterlambatan pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) tersebut.
2. Tahap pelaksanaan.
  - a. Dalam tahap ini akan dijelaskan mengenai tujuan dan manfaat dalam pengisian KPI (*Key Performance Indicator*)

- b. Diterapkan dan dijelaskannya penggunaan media yang berupa google spreadsheet sehingga dapat memudahkan pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) tersebut.
- 3. Tahap Evaluasi  
Tahap ini adalah tahap akhir dari program kerja. Penulis dan pihak HRD akan mendiskusikan serta mengevaluasi bagaimana keberlangsungan program ini.

### HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian Masyarakat dalam rangka Peningkatan Kesadaran Karyawan Pada Tim Marketing Menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) Pada PT Herointi Nusa Cabang Kartini dengan metode penyuluhan, pelatihan dan pendampingan ini telah tercapai 100% dan dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan dan karyawan khususnya bagian Tim Marketing pada PT Herointi Nusa cabang Kartini.



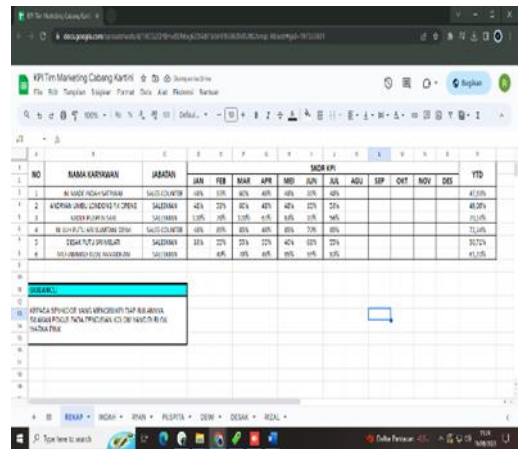
Gambar 1. Pengarahan mengenai tujuan dan manfaat penggunaan KPI.



Gambar 3. Proses pengisian atau penginputan KPI.



Gambar 2. Penjelasan dan pendampingan dalam mengisi KPI.



NO	NAMA KARYAWAN	JABATAN	SISI KPI													
			JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	YTD	
1	RI HADI HADYANTHOM	SAS/COACH	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
2	ADEHAN JANG LINDENIA TICZENDI	SAS/HRD	40%	20%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
3	LISSA KURNIAWATI	SAS/HRD	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
4	RI HADI HADYANTHOM	SAS/COACH	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
5	DESA PUTRI WILUHA	SAS/HRD	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
6	RI HADI HADYANTHOM	SAS/COACH	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

Gambar 4. Hasil pengisian atau penginputan KPI.

1. Kegiatan Perkenalan

Pada gambar 1 menjelaskan kegiatan perkenalan kepada Tim Marketing di PT Herointi Nusa Cabang Kartini mengenai KPI (*Key Performance Indicator*) yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang Tujuan dan Manfaat dari pengisian KPI.

1. Kegiatan Pelaksanaan

Pada gambar 2 dan gambar 3 menjelaskan bahwa pada tahap kegiatan ini dilakukan pemberian penjelasan dan pendampingan dalam penggunaan media yang berupa google spreadsheet pada Tim Marketing di PT Herointi Nusa Cabang Kartini dalam pengisian KPI melalui Google Spreadsheet.

2. Kegiatan Evaluasi

Pada gambar 4 menunjukkan hasil dari pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) yang dilakukan Tim Marketing, sehingga nantinya bagian HRD dan pimpinan cabang dapat menetapkan kebijakan atau strategi seperti apa yang akan dilakukan kedepannya guna meningkatkan kinerja Tim Marketing.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Program pengabdian masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar pada PT. Herointi Nusa, Jl. Kartini No.71-75, Dauh Puri Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. dengan program kerja Upaya Peningkatan Kesadaran Karyawan Pada Tim Marketing Menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) Pada PT Herointi Nusa Cabang Kartini, dilaksanakan mulai 10 Juli 2023-18 Agustus 2023. Mendapatkan hasil bahwa kegiatan berjalan dengan lancar serta berhasil membantu Tim Marketing untuk meningkatkan pemahaman mengenai tujuan dan manfaat pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) dengan baik serta tepat waktu serta penggunaan Google Spreadsheet mampu memudahkan SPV, manajer maupun HRD dalam mengakses KPI (*Key Performance Indicator*) tanpa adanya halangan ruang dan waktu sehingga tidak ada lagi keterlambatan pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) yang terlambat dari jadwal yang telah ditetapkan oleh perusahaan, serta dengan penggunaan google spreadsheet dapat memudahkan proses pengecekan dan evaluasi. Dengan pengisian KPI (*Key Performance Indicator*) dengan baik dan tepat waktu akan dapat membantu pemimpin Perusahaan dalam menentukan kebijakan - kebijakan atau strategi-strategi yang lebih baik untuk dapat meningkatkan kinerja atau performa dari Tim Marketing pada periode-periode selanjutnya

Dengan Keberhasilan Program Kerja Peningkatan Kesadaran Karyawan Pada Tim Marketing Menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) Pada PT Herointi Nusa Cabang Kartini. Penulis mengharapkan agar pihak perusahaan dapat melanjutkan program ini dikarenakan dengan adanya program ini akan dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan strategi-strategi dalam peningkatan kinerja Tim Marketing dalam periode-periode berikutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Landep, I. B. G. N. 2022. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Di BCR Consulting Melalui Konsultasi Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19. Laporan Pengabdian Masyarakat. Universitas Mahasaraswati Denpasar
- Haholongan, R., Sakti, S. H., Diana, A. L., Yusuf, M. 2022. Pengaruh Key Performance Indicators Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Peralatan Rumah Tangga. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol 2. No 8. Hal 2763 – 2768
- Evita, S. N., Muizu, W. O. Z., Atmojo, R. T. W. 2017. Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale Dan Management By Objectives (Studi Kasus Pada PT Qwords Company International). Pekbis Jurnal. Vol 9. No 1. Hal 18 – 32
- Sulistiyawan, F., Wuriyanto, T., Subiyantono, Y. Y. 2013. Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Graphic Rating Scales Dan 360 Derajat. Jurnal Sistem Informasi. Vol 2. Hal 7 – 13
- Tillah, S. 2014. Analisis Penilaian Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Payakumbuh. Jurnal Akuntansi. Vol 1. No 1. Hal 1 – 13