

IMPLEMENTASI SISTEM KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) DI KSPPS BTM BATANG CABANG BANDAR

Budi Utomo¹, Yohani², Saebani³, Muh Arifiyanto⁴

^{1,3} Program Studi Ekonomi Syariah FEB Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan,

² Program Studi Akuntansi FEB Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

⁴ Program Studi Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Korespondensi email : utomobudi451@gmail.com

Diterima : Tanggal 19 Juli 2024 Direvisi : Tanggal 10 Agustus 2024 Disetujui :
Tanggal 1 Desember 2024

Abstrak

Penelitian ini bersifat kualitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai konsep dan penerapan sistem Key Performance Indicator (KPI) di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar. Metode yang diterapkan disini adalah menganalisis data berdasarkan fakta yang diperoleh dari lapangan. Sedangkan wawancara dan dokumentasi dengan pihak terkait dari karyawan Kantor Pusat Manajemen (KPM) BTM Batang serta Manager KSPPS BTM Batang Cabang Bandar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyusunan KPI ditentukan langsung oleh Kantor Pusat Manajemen (KPM) BTM Batang. Penyusunan ini mulai diterapkan sejak tahun 2023. Penilaian kinerja karyawan dilakukan setiap satu bulan sekali. Selain menentukan target, Kantor Pusat Manajemen (KPM) juga menentukan bobot KPI yang harus dicapai. Tujuan ditentukan bobot KPI adalah agar karyawan lebih fokus dengan targetnya, bagaimana agar memperoleh hasil yang bagus maka harus mengejar bobot target yang telah ditentukan. KSPPS BTM Batang Cabang Bandar menggunakan penyusunan KPI berdasarkan pendekatan *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* merupakan suatu metode penilaian kinerja dengan mempertimbangkan empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan yaitu: perspektif anggota/ calon anggota, perspektif finansial, perspektif proses intern, serta perspektif pertumbuhan kompetensi. Dari empat perspektif tersebut pada akhirnya akan menghasilkan score KPI yang berbeda-beda yang diperoleh oleh setiap karyawan KSPPS BTM Batang Cabang Bandar. Score KPI ini yang menunjukkan hasil nilai dari masing-masing karyawan.

Kata kunci: Sistem Key Performance Indicator (KPI)

IMPLEMENTATION OF THE KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) SYSTEM AT KSPPS BTM BATANG BANDAR BRANCH

Abstract

This research is qualitative in nature and aims to answer questions regarding the concept and implementation of the Key Performance Indicator (KPI) system at KSPPS BTM Batang Bandar Branch. The method applied here is analyzing data based

on facts obtained from the field. Meanwhile, interviews and documentation with related parties from employees of the BTM Batang Headquarters Management (KPM) and the Manager of KSPPS BTM Batang Bandar Branch. The research results show that the preparation of KPIs is determined directly by the BTM Batang Central Management Office (KPM). This arrangement will begin to be implemented in 2023. Employee performance assessments are carried out once a month. Apart from determining targets, the Central Management Office (KPM) also determines the weight of the KPIs that must be achieved. The purpose of determining the KPI weights is so that employees are more focused on their targets, how to get good results, they must pursue the target weights that have been determined. KSPPS BTM Batang Bandar Branch uses KPI preparation based on the balanced scorecard approach. The balanced scorecard is a performance assessment method that considers four perspectives for measuring company performance, namely: member/potential member perspective, financial perspective, internal process perspective, and competency growth perspective. From these four perspectives, it will ultimately produce different KPI scores obtained by each KSPPS BTM Batang Bandar Branch employee. This KPI score shows the value of each employee.

Keywords: *Key Performance Indicator (KPI) System*

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, pemantauan dan pengukuran kinerja menjadi salah satu kunci kesuksesan bagi sebuah perusahaan. Persaingan perusahaan yang sangat ketat saat ini membutuhkan kemampuan perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerjanya secara menyeluruh. Tiap perusahaan dituntut untuk dapat melaksanakan strateginya dalam menghadapi kompetisi dan menggunakan sumber dayanya secara lebih efektif dan efisien, yang akhirnya visi, misi dan strategi perusahaan dapat tercapai. Keberadaan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, mengurus dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. (Sulfiana, 2017).

Gambaran mengenai kinerja perusahaan bisa didapatkan dari dua sumber, yakni informasi finansial dan informasi non finansial. Informasi finansial didapatkan dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya. Sedangkan informasi non finansial merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang dipilih untuk melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan. (Rianti Putri Pratiwi, 2010). Kedua informasi di atas dapat dianalisa menggunakan beberapa model pengukuran kinerja perusahaan, salah satunya dengan menggunakan metode *Key Performance Indicator (KPI)*.

Salah satu faktor yang mengukur peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan suatu perusahaan adalah dalam hal pengelolaan atau manajemen kinerja karyawan yang efektif. Dengan mencakup proses pengukuran hasil kerja karyawan secara objektif melalui serangkaian indikator kinerja yang tepat, sehingga menghasilkan sebuah hasil aktivitas yang berkaitan langsung dengan

kesuksesan perusahaan. Hal ini dilakukan agar pimpinan mengetahui apakah visi dan misi perusahaannya telah tercapai atau tidak. Selain itu, pimpinan dapat mengarahkan perbaikan operasional dan kinerja karyawan untuk kedepannya. Dengan adanya KPI seseorang dapat mengetahui seberapa bagus kinerjanya. Ia juga akan tahu apakah performanya sudah sesuai dengan standar perusahaan atau tidak. Jika kinerjanya terlihat dari hasil KPI belum mencapai target, maka itu akan mendorongnya untuk lebih semangat dalam pekerjaan. Jadi, antara KPI organisasi, KPI divisi, dan KPI individu harus saling selaras, terintegrasi dan ditetapkan secara bersama-sama antara manajemen dan karyawan, serta menjadi suatu komitmen hasil kesepakatan bersama.

Di era digital saat ini, industri perbankan serta koperasi memanfaatkan kekuatan wawasan berbasis data untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mendorong pertumbuhan. *Key Performance Indicators* (KPI) memainkan peran penting dalam memantau dan mengevaluasi keberhasilan transformasi digital ini. Dengan berfokus pada KPI yang tepat, perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat, meningkatkan produktivitas, dan tetap kompetitif dalam lanskap industri yang berkembang pesat.

Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) yaitu Lembaga Keuangan Mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah artinya, semua transaksi keuangan dilakukan dengan akad sesuai syariat Islam. Sedangkan kedudukan lembaga keuangan tersebut merupakan Amal Usaha Ekonomi Muhammadiyah. (A. Djazuli, Yadi Januari. 2002). Salah satu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang menerapkan sistem *Key Performance Indicators* (KPI) adalah KSPPS BTM Batang Cabang Bandar. KSPPS BTM Batang Cabang Bandar yang mulai menerapkan sistem ini sejak tahun 2023 dengan harapan target-target yang telah direncanakan oleh perusahaan bisa tercapai dengan baik.

Berdasarkan hal diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang *Key Performance Indicator*. Dimana tujuan *Key Performance Indicator* adalah untuk menghubungkan antara visi-misi tata nilai, strategi organisasi, dan sasaran kinerja organisasi dengan aktivitas organisasi untuk mencapai sasaran kinerja yang diinginkan. Oleh karena itu peneliti mengambil judul "**Implementasi Sistem *Key Performance Indicator* (KPI) di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar**".

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Jadi data-data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi lapangan dengan cara mencatat dan mengumpulkan berbagai data dan informasi yang ditemukan dilapangan, yaitu mengetahui penerapan sistem *Key Performance Indicator* (KPI) di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 3-10 Juni 2024 di Kantor Pusat Manajemen (KPM) serta di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar.

Target/Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini informan yang digunakan adalah 2 (dua) informan dari karyawan Kantor Pusat Manajemen (KPM) yaitu Bapak Nur Rokhman selaku General Manager KSPPS BTM Batang serta Bapak Rakhono selaku Divisi Operasional KSPPS BTM Batang. Dan 1 (satu) informan dari karyawan KSPPS BTM Batang yaitu Ibu Puji Wiyati selaku Manager KSPPS BTM Batang Cabang Bandar.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan penulis dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah dengan melakukan kegiatan-kegiatan pengumpulan data yang umum dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan secara lisan melalui kegiatan bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data langsung dari karyawan Kantor Pusat Manajemen (KPM) dan karyawan KSPPS BTM Batang Cabang Bandar.

Pengamatan atau observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara teratur terhadap fenomena yang sedang terjadi. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui seperti apa penerapan sistem *Key Performance Indicator* (KPI) di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar.

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peninggalan tertulis, seperti arsip dan termasuk juga buku-buku yang berkaitan dengan teori-teori, *form* panduan pengisian *Key Performance Indicator* (KPI), *form* matrikulasi karyawan serta data-data yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti stuktur kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dengan metode ini penulis meneliti tentang penerapan sistem *Key Performance Indicator* (KPI) di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar sejak tahun 2023. Penyusunan KPI ditentukan langsung oleh Kantor Pusat Manajemen (KPM) BTM Batang. Selain itu, target masing-masing karyawan juga ditentukan oleh KPM dengan disesuaikan kondisi kantor cabang. Selain menentukan target, Kantor Pusat Manajemen (KPM) BTM Batang juga menentukan bobot KPI yang harus dicapai. Tujuan ditentukan bobot KPI adalah agar karyawan lebih fokus dengan targetnya, bagaimana agar memperoleh hasil yang maksimal maka harus mengejar bobot target yang telah ditentukan. Dalam evaluasi hasil atas pencapaian target, manager cabang menyampaikan kepada seluruh karyawan yang berkepentingan, terutama pada pihak yang dievaluasi, untuk menginformasikan hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan serta upaya yang dapat dilakukan. Bagi pimpinan, hasil evaluasi kinerja merupakan salah satu sumber informasi untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh karyawan. Jika kinerja karyawan kurang baik, maka perlu dilakukan pembahasan dalam setiap jabatan untuk menganalisis dan mengetahui penyebabnya, serta membuat rencana perbaikan dan peningkatan.

KSPPS BTM Batang Cabang Bandar menggunakan penyusunan KPI berdasarkan pendekatan *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* merupakan suatu metode penilaian kinerja dengan mempertimbangkan empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan yaitu: Perspektif anggota/ calon anggota, Perspektif Finansial, Perspektif Proses Intern, serta Perspektif Pertumbuhan kompetensi. Dari masing-masing perspektif ini memiliki indikator kinerja yang berbeda, sehingga diharapkan karyawan dapat mencapai target yang telah ditetapkan. *Balanced scorecard* bertujuan untuk menyediakan informasi mengenai pencapaian strategis organisasi kedalam seperangkat tolak ukur kinerja yang saling berhubungan. *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja, tetapi juga kinerja non keuangan.

PEMBAHASAN

Konsep Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar

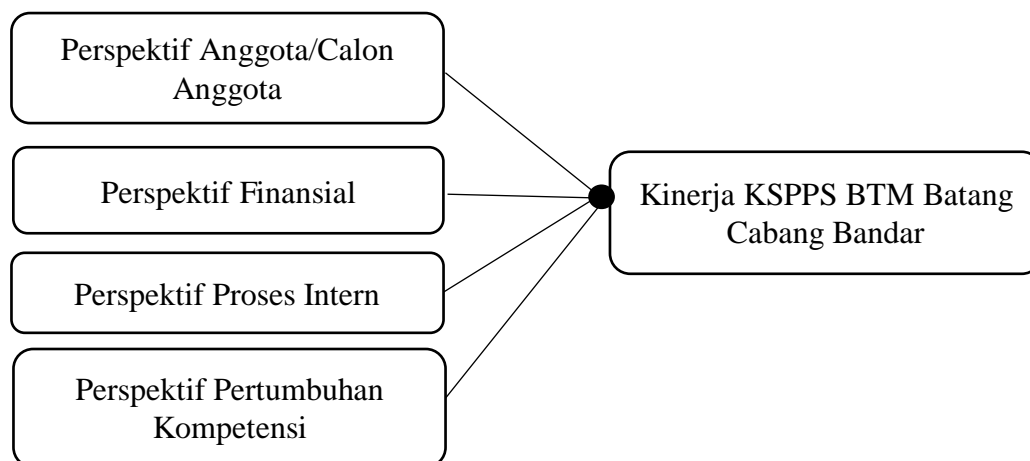
Berdasarkan hasil penelitian, KSPPS BTM Batang Cabang Bandar telah mulai menerapkan penilaian kinerja dengan menggunakan penyusunan *Key Performance Indicator* (KPI) pada tahun 2023. Dengan adanya KPI ini kinerja karyawan di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar dapat terukur, sehingga dapat dilakukan evaluasi kinerja karyawan setiap bulan. Hal tersebut diungkapkan oleh Divisi Operasional KSPPS BTM Batang, yaitu Bapak Rakhono. Dalam hal ini maka kinerja perusahaan dapat terlihat dengan jelas apakah telah efektif atau harus dilakukan perbaikan-perbaikan untuk kinerja bulan selanjutnya.

Penyusunan KPI ditentukan langsung oleh Kantor Pusat Manajemen (KPM) BTM Batang. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Nur

Rokhman bahwa penetapan target kepada karyawan juga ditetapkan langsung oleh kantor pusat sendiri sesuai dengan kondisi kantor cabang masing-masing, Dimana setiap karyawan memiliki target yang berbeda-beda. Selain menentukan target, Kantor Pusat Manajemen (KPM) juga menentukan bobot KPI yang harus dicapai. Tujuan ditentukan bobot KPI adalah agar karyawan lebih fokus dengan targetnya, bagaimana agar memperoleh hasil yang bagus maka harus mengejar bobot target yang telah ditentukan.

Berdasarkan analisis jabatan (*job discription*), maka dapat diketahui tugas dan wewenang masing-masing jabatan, dari sana dapat diketahui indikator, target dan bobot setiap jabatan yang harus dicapai. Adapun KPI yang diperintahkan Kantor Pusat Manajemen (KPM) meliputi: Perspektif Anggota/Calon Anggota, Perspektif Finansial, Perspektif Proses Intern, dan Perspektif Pertumbuhan Kompetensi. Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka konseptual dalam penyusunan KPI adalah sebagai berikut:

Gambar 1
Model Kerangka Konseptual Penyusunan KPI



KSPPS BTM Batang Cabang Bandar melakukan penilaian kinerja karyawan setiap satu bulan sekali, dengan menggunakan indikator penilaian yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Penilaian kinerja dilakukan oleh manager masing-masing cabang terhadap individu karyawan dalam hal ini yaitu *Customer Service, Teller, Account Officer, dan Funding Officer* yang selanjutnya data dari hasil penilaian KPI tersebut akan diteruskan ke Kantor Pusat Manajemen (KPM). Sementara untuk penilaian manager cabang sendiri dilakukan langsung oleh Kantor Pusat Manajemen (KPM).

Setelah disetujui oleh Kantor Pusat Manajemen (KPM) atas penilaian kinerja individu. Untuk selanjutnya yaitu melakukan tindak lanjut apabila penilaian target berada di bawah target, memenuhi target, dan melebihi target. Dalam evaluasi hasil atas pencapaian target dalam hal ini, manager cabang menyampaikan kepada seluruh karyawan yang berkepentingan, terutama pada pihak yang dievaluasi, untuk menginformasikan hal-hal yang perlu

diperbaiki atau ditingkatkan serta upaya yang dapat dilakukan. Bagi pimpinan, hasil evaluasi kinerja merupakan salah satu sumber informasi untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh karyawan. Jika kinerja karyawan kurang baik, maka perlu dilakukan pembahasan dalam setiap jabatan untuk menganalisis dan mengetahui penyebabnya, serta membuat rencana perbaikan dan peningkatan.

Penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) di KSPPS BTM Batang Cabang Bandar

Berdasarkan penelitian, KSPPS BTM Batang Cabang Bandar menggunakan penyusunan KPI berdasarkan pendekatan *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* merupakan suatu metode penilaian kinerja dengan mempertimbangkan empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan yaitu: perspektif anggota/ calon anggota, perspektif finansial, perspektif proses intern, serta perspektif pertumbuhan kompetensi. *Balanced Scorecard* dengan tujuan untuk menyediakan informasi mengenai pencapaian strategis organisasi kedalam seperangkat tolak ukur kinerja yang saling berhubungan. *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan saja, tetapi juga kinerja non keuangan. (A. Muara Arumbarkah, 2019). Adapun uraian dari setiap perspektif terhadap sasaran yang telah ditetapkan yaitu:

a. **Perspektif Anggota/ Calon Anggota**

Sasaran strategi dalam perspektif anggota/ calon anggota yaitu meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan juga mempertahankan nasabah yang ada. Dalam perspektif ini semua lini mendapatkan penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang sama. berdasarkan hal tersebut dapat ditetapkan beberapa indikator, antara lain:

1) **Customer Service (CS)**

Berdasarkan form KPI atas perspektif anggota/ calon anggota, CS harus melakukan beberapa indikator kinerja yang telah ditetapkan antara lain: a) menjaga kepuasan nasabah dalam segala bentuk pelayanan, b) aktif mengikuti kegiatan-kegiatan kemuhammadiyah yang di selenggarakan oleh Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) seperti kegiatan pengajian ahad pagi ataupun kegiatan kemuhammadiyah lainnya, c) meningkatkan jumlah nasabah simpanan dana (tabungan atau deposito). Dari indikator-indikator kinerja yang telah ditetapkan diharapkan CS dapat mencapai target yang ditentukan.

2) **Teller**

Berdasarkan form KPI atas perspektif perspektif anggota/ calon anggota, teller harus melakukan beberapa indikator kinerja yang telah ditetapkan antara lain: a) menjaga kepuasan nasabah dalam segala bentuk pelayanan, b) aktif mengikuti kegiatan-kegiatan kemuhammadiyah yang di selenggarakan oleh Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) seperti kegiatan pengajian ahad pagi ataupun

kegiatan kehuammadiyahannya lainnya, c) meningkatkan jumlah nasabah simpanan dana (tabungan atau deposito). Berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditetapkan diharapkan teller dapat mencapai target yang telah ditentukan.

3) Account Officer (AO)

Berdasarkan form KPI atas perspektif anggota/ calon anggota, AO harus melakukan beberapa indikator kinerja yang telah ditetapkan antara lain: a) menjaga kepuasan nasabah dalam segala bentuk pelayanan, b) meningkatkan jumlah nasabah simpanan dana (tabungan atau deposito), c) aktif mengikuti kegiatan-kegiatan kemuhammadiyahannya yang di selenggarakan oleh Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) seperti kegiatan pengajian ahad pagi ataupun kegiatan kehuammadiyahannya lainnya. Berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditetapkan diharapkan AO dapat mencapai target yang telah ditentukan.

4) Funding Officer (FO)

Berdasarkan form KPI atas perspektif anggota/ calon anggota, FO harus melakukan beberapa indikator kinerja yang telah ditetapkan antara lain: a) menjaga kepuasan nasabah dalam segala bentuk pelayanan, b) meningkatkan jumlah nasabah simpanan dana (tabungan atau deposito), c) aktif mengikuti kegiatan-kegiatan kemuhammadiyahannya yang di selenggarakan oleh Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) seperti kegiatan pengajian ahad pagi ataupun kegiatan kehuammadiyahannya lainnya. Berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditetapkan diharapkan AOM dapat mencapai target yang telah ditentukan.

b. Perspektif Finansial

Bertujuan untuk melihat bagaimana kinerja KSPPS BTM Batang Cabang Bandar dalam hal keuangan, apakah menunjukkan peningkatan atau perbaikan, baik dari segi profitabilitas ataupun NPF.

1) Customer Service (CS)

Untuk meningkatkan pendapatan perusahaan melalui penambahan jumlah simpanan, CS melakukan cross selling atas produk-produk simpanan dan deposito. Selain itu, CS biasanya juga memasarkan produk-produk DPK atau pembiayaan. Dari indikator-indikator tersebut diharapkan CS mampu mencapai target yang telah ditetapkan.

2) Teller

Berdasarkan form KPI, teller melakukan beberapa indikator yang telah ditetapkan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan melalui penambahan jumlah simpanan yaitu dengan melakukan cross selling atas produk-produk simpanan atau deposito. Dari indikator tersebut diharapkan teller dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

3) Account Officer (AO)

Berdasarkan form KPI, AO harus melakukan beberapa indikator yang telah ditetapkan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan yaitu a) meningkatkan penambahan jumlah simpanan (tabungan atau deosito) b)

melakukan rescheduling beberapa nasabah sesuai dengan kondisi dan kemampuan nasabah, c) prospek terhadap nasabah baru atau pembiayaan yang diberikan (PYD) baru, d) melakukan penambahan pada baki debit PYD, e) meningkatkan pertumbuhan pendapatan serta meningkatkan kualitas aktiva produktif yaitu menurunkan NPF. Dari indikator-indikator tersebut diharapkan AO dapat mencapai target yang telah ditentukan.

4) Funding Officer (FO)

Berdasarkan form KPI, FO harus melakukan beberapa indikator kinerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan yaitu dengan melakukan ekspansi simpanan dengan meningkatkan ekspansi atas simpanan berjangka, simpanan mudharabah, tabungan pensiun, tabungan haji & umrah, tabungan qurban & aqiqah, tabungan investa, tabungan wisata, simpanan idul fitri (sifitri). Dari indikator-indikator tersebut diharapkan FO dapat mencapai target yang telah ditentukan.

c. Perspektif Proses Intern

Proses bisnis intern adalah peningkatan penggunaan teknologi informasi dan kerja sama dengan pihak ketiga. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah dan untuk memperlancar bergulirnya proses di seluruh bagian perusahaan. Berdasarkan hal tersebut dapat ditetapkan beberapa indikator, antara lain:

1) Customer Service (CS)

Berdasarkan form KPI atas perspektif proses intern, CS harus melakukan beberapa indikator antara lain: a) melakukan pembuatan CIB, pembukaan rekening tabungan baru untuk anggota baru dengan batas waktu maksimal 10 menit, b) melakukan pembukaan rekening tabungan baru untuk anggota lama maksimal 3 menit, c) melakukan pelayanan informasi pembiayaan, seperti melakukan monitoring jadwal jatuh tempo nasabah, mengkonfirmasi jadwal pencairan nasabah, serta pelayanan pengajuan pembiayaan dengan batas waktu maksimal 4 menit, d) pelayanan dan monitoring nasabah dari kantor (via telepon) maksimal 3 menit, e) pelayanan cek saldo nasabah maksimal 1 menit. Dari indikator kinerja tersebut diharapkan CS dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

2) Teller

Berdasarkan form KPI atas perspektif proses bisnis internal, teller harus melakukan beberapa indikator antara lain: a) melakukan efektifitas layanan transaksi rata-rata setiap bulannya, b) kemampuan matematika dan penanganan uang tunai, seperti kecepatan dan ketepatan menghitung uang, c) teliti dan cepat mengidentifikasi uang palsu, d) menjaga alokasi kas, d) melakukan proses penginputan Tabungan dengan cermat dan teliti maksimal 2 menit. Dari indikator kinerja tersebut diharapkan teller dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

3) Account Officer (AO)

Berdasarkan form KPI atas perspektif proses intern, AO harus melakukan beberapa indikator antara lain: a) melakukan proses pengajuan sampai dengan realisasi pencaian terhadap plafon cabang maksimal 5 hari, b) melakukan proses pengajuan sampai dengan realisasi pencaian terhadap plafon pusat dengan batas waktu maksimal 5 hari. c) melakukan pemberitahuan SP3 maksimal 1 hari, d) melakukan perjanjian pinjaman (PPU) dengan batas waktu maksimal 5 hari, e) melakukan proses pengikatan fidusia maksimal 4 hari, f) melakukan proses pengikatan hak tanggungan maksimal 3 bulan. Dari indikator kinerja tersebut diharapkan AO dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

4) Funding Officer (FO)

Berdasarkan form KPI atas perspektif proses intern, FO harus melakukan beberapa indikator antara lain: a) melakukan proses pembukaan simpanan berjangka sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan maksimal 10 menit, b) melakukan proses pembukaan tabungan maksimal 10 menit, c) melakukan proses pencairan simpanan berjangka dengan maksimal waktu 2 menit, d) melakukan proses pencairan bagihasil simpanan berjangka maksimal 3 menit, e) melakukan proses penginputan tabungan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan maksimal 5 menit. Dari indikator kinerja tersebut diharapkan FO dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

d. Perspektif Pertumbuhan Kompetensi

Terdapat dua sasaran strategis dalam perspektif pertumbuhan kompetensi yaitu meningkatkan profesionalisme pegawai dan meningkatkan pengawasan serta budaya patuh pada aturan. Berdasarkan form KPI atas perspektif pertumbuhan kompetensi, indikator yang harus dilakukan oleh masing-masing pegawai adalah melakukan penguasaan kuadran terhadap bagian masing-masing jabatan.

Kriteria pencapaian target adalah kriteria yang digunakan untuk menentukan posisi pencapaian target terhadap skala penilaian yang telah ditetapkan oleh KSPPS BTM Batang Cabang Bandar. Kriteria pencapaian target yang berbeda-beda akan berpengaruh juga terhadap hasil score KPI yang dihasilkan. Score KPI ini yang menunjukkan hasil nilai dari masing-masing karyawan. Adapun kriteria untuk score penilaian KPI adalah sebagai berikut:

- 1) Kriteria E apabila score KPI < 44 sangat tidak memperlihatkan kinerja yang sesuai.
- 2) Kriteria D apabila score KPI 45 - 54 tidak memperlihatkan kinerja yang sesuai.
- 3) Kriteria C apabila score KPI 55 - 64 menunjukkan kinerja yang kurang sesuai.
- 4) Kriteria B apabila score KPI 65 - 79 perlu adanya perbaikan untuk membantu meningkatkan.

5) Kriteria A apabila score KPI 80 - 100 menunjukkan kinerja yang baik.

Menurut Ibu Puji Wiyati selaku Manager KSPPS BTM Batang Cabang Bandar, manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan KPI yaitu sebagai acuan dalam kerja satu bulan berikutnya, dengan mengacu pada indikator-indikator kinerja yang sudah ditetapkan dalam KPI, juga sebagai motivasi kepada karyawan untuk lebih baik dalam mengejar target yang sudah ditetapkan. Selain itu, manfaat dari penerapan KPI yaitu dapat mengukur kapasitas performance karyawan selama satu bulan, dapat memberikan motivasi kepada karyawan sehingga dapat memacu semangat kerja dan menciptakan suasana kerja yang nyaman.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penyusunan KPI ditentukan langsung oleh Kantor Pusat Manajemen (KPM) BTM Batang. Penyusunan ini mulai diterapkan sejak tahun 2023. Penilaian kinerja karyawan dilakukan setiap satu bulan sekali. Selain menentukan target, Kantor Pusat Manajemen (KPM) juga menentukan bobot KPI yang harus dicapai. Tujuan ditentukan bobot KPI adalah agar karyawan lebih fokus dengan targetnya, bagaimana agar memperoleh hasil yang bagus maka harus mengejar bobot target yang telah ditentukan.

KSPPS BTM Batang Cabang Bandar menggunakan penyusunan KPI berdasarkan pendekatan *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* merupakan suatu metode penilaian kinerja dengan mempertimbangkan empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan yaitu: perspektif anggota/ calon anggota, perspektif finansial, perspektif proses intern, serta perspektif pertumbuhan kompetensi. Dari empat perspektif tersebut pada akhirnya akan menghasilkan score KPI yang berbeda-beda yang diperoleh oleh setiap karyawan KSPPS BTM Batang Cabang Bandar. Score KPI ini yang menunjukkan hasil nilai dari masing-masing karyawan. Adapun kriteria untuk score penilaian KPI KSPPS BTM Batang Cabang Bandar adalah sebagai berikut:

1. Kriteria E apabila score KPI < 44 sangat tidak memperlihatkan kinerja yang sesuai.
2. Kriteria D apabila score KPI 45 - 54 tidak memperlihatkan kinerja yang sesuai.
3. Kriteria C apabila score KPI 55 - 64 menunjukkan kinerja yang kurang sesuai.
4. Kriteria B apabila score KPI 65 - 79 perlu adanya perbaikan untuk membantu meningkatkan.
5. Kriteria A apabila score KPI 80 - 100 menunjukkan kinerja yang baik.

Saran

1. Lebih ditingkatkan pada perspektif pertumbuhan kompetensi yaitu ketrampilan dan pengetahuan untuk dilakukan training atau worksop minimal tiga bulan sekali.

2. Penyempurnaan penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) yang sudah terkonsep oleh KSPPS BTM Batang Cabang Bandar agar tetap diperhatikan untuk lebih optimal dan terlaksana secara efektif.
3. Sebagai bahan referensi untuk pengajaran penelitian lebih lanjut terkait dengan *Key Performance Indicator* oleh peneliti lain.

REFERENSI

Buku

- Zainal, Veitzal Rivai, dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- SkripsiAlike, B., Malik, Z. A., & Bayuni, E. M. (2018). Tinjauan Fatwa DSN MUI Nomor 43 / DSN-MUI / VIII / 2004 tentang Ganti Rugi (Ta ' widh) Terhadap Penalty pada Pencairan Deposito Mudharabah Sebelum Jatuh Tempo di Bank Syariah Mandiri KCP Antapani Bandung Fatwa Review Of DSN MUI Number 43 / DSN-MUI / VII. *Prosiidng Hukum Ekonomi Syariah*, 1(43), 424–430.
- Campanano, A., & Masic, J. (2018). Municipal asset management in China's small cities and towns: Findings and strategies ahead. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 2(1), 142. <https://doi.org/10.24294/jipd.v2i1.161>
- Departemen Agama RI. (2006). *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*.
- Fithrayudi, M., Prayugo, K., & Yohani, Y. (2023). Pengaruh Rasio-Rasio Terhadap Metode Altman Z-Score Dalam Memprediksi Financial Distress Pada Harga Saham Perusahaan Subsektor Perdagangan Ritel. *Neraca*, 18(2), 40–51. <https://doi.org/10.48144/neraca.v18i2.1394>
- Hamzani, A. I., & Aravik, H. (2022). *Hukum Pidana Islam Tinjauan Teoritis*. Penerbit NEM.
- Khasanah, M. D. N. (2023). Penalti Dan Pengurangan Bagi Hasil Deposito Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di BMT Dana Mentari Cabang Karanglewas). *Skripsi*.
- Kusumadewi, A. P. (2020). *Analisis Hukum Islam Terhadap Pengenaan Penalty Pada Pencairan Deposito Mudharabah Sebelum Jatuh Tempo Di BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*.
- Maruta, H., & Imron, I. (2020a). Perspektif Hukum Islam Terhadap Biaya Penalty Deposito Mudharabah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.196>
- Maruta, H., & Imron, I. (2020b). Perspektif Hukum Islam Terhadap Biaya Penalty Deposito Mudharabah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.196>
- Ma'wa, N. (2017). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penalti Pada Pengambilan Simpanan Berjangka (Deposito) Mud } a > Rabah Sebelum Jatuh Tempo Di Baitul Mal Wa Tamwil El Sejahtera Cipari Program Studi Hukum Ekonomi Syari " Ah Fakultas Syari " Ah Institut Agama Islam Negeri*.
- Ms. Sulfiana_083133032.pdf. (n.d.).
- Purwanti, S. (2023). *Kamus Perbankan*. Nuansa Cendekia.
- Said, U., Imtikhanah, S., & Khoirun, M. (2023). Kinerja Keuangan Koperasi Syariah Sebelum Dan Sesudah Undang-Undang No. 1 Thn 2013. (Studi Pada Baitul

Tamwil Muhammadiyah Di Jawa Tengah). *Neraca*, 18(2), 60–76.

<https://doi.org/10.48144/neraca.v18i2.1396>

Sedmihradská, L. (2010). *Municipal asset management in transition countries: Selected case studies*.

Sholahuddin, H. M. (2013). *Kamus Istilah Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*. Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.

S Arini T. 2015. *Panduan Praktis Menyusun Key Performance Indicator*. Jakarta: RAS.

Wawancara

Bapak Nur Rokhman, General Manager KSPPS BTM Batang, Wawancara Langsung (3 Juni 2024).

Bapak Rakhono, Divisi Operasional KSPPS BTM Batang, Wawancara Langsung (5 Juni 2024)

Ibu Puji Wiyati, Manager KSPPS BTM Batang Cabang Bandar, Wawancara Langsung (10 Juni 2024)