

Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Bank Sumsel Babel Menggunakan *Key Performance Indikator*

Hidayat Nurhasmul¹, Tri Oktarina^{2*}

^{1,2*} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia.

Email: 21141014P@student.binadarma.ac.id¹, Tri_oktarina@binadarma.ac.id^{2*}

Histori Artikel:

Dikirim 10 Maret 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 30 April 2025; *Diterima* 10 Mei 2025; *Diterbitkan* 30 Mei 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian kinerja pegawai bank sumsel babel menggunakan key performance indicator. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu Penentuan. Pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sampel yang mewakili populasi dipilih dengan metode purposive sampling. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penilaian kinerja karyawan di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu menggunakan key performance indicator dilakukan untuk semua karyawan, yang dilakukan pada awal tahun hingga akhir tahun. KPI berpengaruh signifikan, misalkan pada faktor keberhasilan dan pastinya berpengaruh positif pada penilaian kinerja karyawan. Monitoring dan evaluasi KPI di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu dilaksanakan dua kali dalam setahun, yaitu di Semester I dalam kurun waktu dari Januari sampai Juli. Sedangkan pada Semester II dalam kurun waktu dari Januari sampai Desember (satu tahun penuh).

Kata Kunci: Bank Sumsel Babel; Key Performance Indicator; Penilaian Kinerja Pegawai.

Abstract

This study aims to analyze the performance appraisal of bank sumsel babel employees using key performance indicators. This research uses descriptive qualitative approach. The subjects in this study were employees of Bank Sumsel Babel Sekayu Branch Determination. Data collection in this study includes observation, interviews, and documentation. Samples representing the population were selected by purposive sampling method. Analysis techniques in this study using qualitative descriptive analysis techniques. From the results of the study it can be concluded that the assessment of employee performance at Bank Sumsel Babel Sekayu Branch using key performance indicators is carried out for all employees, which is carried out at the beginning of the year until the end of the year. KPIs have a significant effect, for example on success factors and certainly have a positive effect on employee performance appraisals. Monitoring and evaluation of KPIs at Bank Sumsel Babel Sekayu Branch is carried out twice a year, namely in Semester I in the period from January to July. While in Semester II in the period from January to December (one full year).

Keyword: Bank Sumsel Babel; Key Performance Indicator; Employee Performance Appraisal.

1. Pendahuluan

Persaingan dalam industri perbankan di Indonesia semakin ketat selama dekade terakhir, mendorong setiap institusi perbankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional mereka. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (Bank Sumsel Babel) sebagai salah satu bank daerah terkemuka di kawasan Sumatera, juga menghadapi tantangan serupa dalam mempertahankan daya saingnya di tengah ekspansi bank-bank nasional dan masuknya fintech ke wilayah operasionalnya (Bank Indonesia, 2022; Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Bank Sumsel Babel merupakan Bank Pembangunan Daerah dimana salah satu bank daerah yang tugasnya yaitu menjadi mitra dan turut ikut serta membantu dalam memajukan daerah untuk mendorong terciptanya pertumbuhan ekonomi daerah, memegang kas dan mengelola keuangan daerah, dan tentunya sebagai salah satu sumber pendapatan asli dimana tugas tersebut juga berkaitan erat dengan performa kerja pegawainya dalam meningkatkan pelayanan yang membutuhkan sumber daya manusia yang mampu berinovasi, berkreasi dan tanggung jawab akan tugasnya. Adapun penilaian kinerja pegawai merupakan suatu kewajiban semua pegawai untuk membuat sebuah laporan sebagai wujud pertanggungjawaban atas segala tugas dan kewajiban yang diamanatkan kepadanya secara periodik. Potensi setiap individu harus dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal karena sumber daya yang potensial merupakan sumber kekuatan untuk menjalankan tugas dan harus diarahkan dan diolah untuk menghasilkan yang terbaik (Marr, 2014). Penilaian ini menyangkut bagaimana efektivitas kinerja pegawai selama satu Semester yang berisi daftar pencapaian target yang dilakukan pegawai tersebut dalam satu semester. Pegawai sebagai subjek yang terlibat langsung dalam kegiatan pelaporan kinerja pegawai serta mampu menalarkan secara detail pada pelaporan kinerja yang terjadi di ruang lingkup kerja dan secara bersama – sama melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan kelas jabatannya. Pada pelaksanaan sebuah tugas, pegawai diharapkan mampu melakukan pelaporan kegiatan yang dilakukan di ruang kerja maupun diluar ruang kerja (Dinas). Untuk itulah penilaian kinerja sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana karyawan tersebut telah melaksanakan tugas- tugasnya dengan baik. Penilaian kinerja bersifat umpan balik bagi pegawai itu sendiri.

Penilaian kinerja yang saat ini dilakukan pada bank sumsel babel cabang sekayu menggunakan metode PKP (Penilaian Kinerja Pegawai) dimana penilaian dilakukan per unit kerja pada sehingga potensi pengembangan individu pada masing-masing unit tidak dapat dilakukan secara optimal. Sumber daya manusia menjadi komponen krusial dalam menentukan keberhasilan strategi bisnis perbankan. Manajemen kinerja pegawai yang efektif telah terbukti berkorelasi positif dengan profitabilitas, kualitas layanan, dan loyalitas nasabah dalam industri perbankan (Permana *et al.*, 2021; Roziq & Jubaedah, 2020). Sistem penilaian kinerja yang objektif, terukur, dan berorientasi pada hasil menjadi sangat penting untuk memastikan tercapainya tujuan strategis organisasi. Agar visi dan misi perusahaan dapat terwujud tentu pemberdayaan karyawan secara maksimal harus dilakukan. Salah satu factor utama dalam pemberdayaan karyawan adalah adalah kinerja. Oleh karenanya perusahaan harus memiliki sebuah strategi dalam manajemen untuk melakukan pengawasan dalam pelaksanaan faktor-faktor pendukungnya. Dalam strategi manajemen ini perlu dilakukam penjelasan tentang apa saja yang wajib dilakukan serta upaya dalam meningkatkan kinerja semua karyawan secara terstruktur dan terjadwal secara tepat waktu. Istilah ini yang disebut dengan KPI (Key Performance Indicator). Jadi KPI merupakan kumpulan data serta informasi yang di dalamnya memuat hasil kinerja yang sudah ditargetkan. *Key Performance Indicator* (KPI) merupakan suatu tolak ukur penilaian kinerja pegawai yang mempunyai variabel-variabel dalam pemberian penilainnya dalam kasus ini yaitu terdiri dari variabel dana masyarakat, jumlah rekening nasabah, e-channel, dan MRI dimana pada variabel tersebut memiliki indikatornya masing-masing untuk sebagai acuan dalam penilaian serta penilaian dilakukan pada masing-masing individu berdasarkan kontrak kerja yang telah di setujui pada kedua belas pihak yaitu karyawan dan perusahaan sehingga pengembangan potensi masing individu dapat dilakukan secara optimal. *Key Performance Indicator* (KPI) telah menjadi salah satu instrumen penilaian kinerja yang banyak diadopsi oleh institusi keuangan modern karena kemampuannya dalam

menyelaraskan aktivitas pegawai dengan sasaran organisasi ((Kurniawan & Santoso, 2021). Berbeda dengan sistem penilaian tradisional yang seringkali bersifat subjektif dan kurang terstruktur, KPI menawarkan pendekatan yang lebih sistematis dan terukur dalam mengevaluasi kontribusi pegawai terhadap keberhasilan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho *et al.* (2020)) menunjukkan bahwa implementasi KPI yang tepat dapat meningkatkan produktivitas pegawai bank hingga 23% dalam kurun waktu satu tahun.

Bank Sumsel Babel telah menerapkan sistem penilaian kinerja berbasis KPI sejak tahun 2019, menggantikan sistem penilaian konvensional yang telah digunakan selama bertahun-tahun (Annual Report Bank Sumsel Babel, 2020). Meskipun demikian, implementasi KPI pada institusi perbankan daerah menghadapi berbagai tantangan unik, mulai dari resistensi terhadap perubahan, kesulitan dalam menentukan indikator yang tepat, hingga persoalan teknis dalam pengumpulan dan analisis data kinerja (Wandansari *et al.*, 2021). Beberapa studi terdahulu (Hermawan & Sari, 2022; Prihartono, 2019) menunjukkan bahwa efektivitas KPI sebagai instrumen penilaian kinerja sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi, karakteristik pekerjaan, dan kematangan sistem manajemen kinerja yang ada. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai implementasi KPI di Bank Sumsel Babel untuk memastikan sistem tersebut benar-benar dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai dan organisasi secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis penilaian kinerja pegawai bank sumsel babel menggunakan *key performance indicator*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, artinya penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang ataupun mengambil masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan (Didit, 2021). Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah jenis pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Penelitian ini menggambarkan keadaan secara lebih jelas mengenai penilaian kinerja karyawan (Ilham, 2023).

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu. Penentuan subyek penelitian ini menggunakan teknik *purposive* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Amruddin, 2022). Adapun obyek pada penelitian ini adalah Penilaian Kinerja Pegawai menggunakan Key Performance Indicator yang digunakan oleh Manajemen sebagai metode dalam Penilaian Kinerja Pegawai. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah data yang di peroleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang diambil. Data sekunder berupa dokumentasi atau laporan yang telah tersedia. Tahapan pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Penilaian Kinerja Pegawai menggunakan *Key Performance Indicator* dengan Pendekatan *Balance Scorecard* di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu

Berdasarkan penelitian di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu telah melakukan penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan *Key Performance Indicator* pada tahun 2021 sejak diperlakukannya system penilaian yang baru. Dengan adanya *key performance indicator* (KPI) kinerja karyawan dapat terukur

dengan dilakukan penilaian kinerja setiap tahun. Dalam hal ini kinerja perusahaan bisa dilihat apakah telah efektif atau harus dilakukan perbaikan-perbaikan untuk kinerja perusahaan untuk kinerja selanjutnya. Penyusunan KPI untuk penilaian kinerja karyawan ditentukan langsung oleh kantor pusat Bank Sumsel Babel. Penilaian kinerja karyawan bersifat rahasia yang langsung dikirim ke kantor pusat pada akhir tahun. Hal yang sama juga dijelaskan oleh Bapak Alam, bahwa penetapan target kepada masing-masing karyawan telah ditetapkan langsung oleh kantor pusat. Setiap karyawan memiliki target yang sama karena selain tugas dan kewajiban yang sudah ada harus dipenuhi, setiap karyawan memiliki tugas yang sama untuk memenuhi target yaitu markeing.

Selain menentukan target, kantor pusat juga menentukan bobot KPI yang harus dicapai. Tujuan ditentukan bobot KPI adalah agar karyawan fokus dengan target yang telah ditentukan. Setiap karyawan harus mengejar bobot yang telah ditentukan agar hasil penilaian kinerja karyawannya bagus. Jika sudah ditentukan bobot dari setiap target, maka selanjutnya dapat dilakukan penilaian kinerja karyawan menggunakan KPI pada format excel. Jadi indikator maupun target kerja yang telah ditentukan makan dirilis melalui format excel masing-masing email karyawan yang dapat diakses oleh karyawan, melalui saluran portal yang bisa terhubung langsung ke kantor pusat. Penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh setiap individu karyawan yang nantinya akan dikoreksi oleh pimpinan cabang. Untuk mengetahui lebih lanjut masing-masing target yang harus dicapai setiap jabatan, berikut KPI dari salah satu jabatan di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu.

FORMULIR KONTRAK KERJA PEGAWAI				
BANK SUMSEL BABEL CABANG SEKAYU				
Periode Februari 2022 - Desember 2022				
		Kontrak Kerja Tahunan		
Kontrak Awal	Februari 2022	Pangkat	Asisten	
Nama Pemegang Kontrak	Hidayat Nurhasmul	Level / KIP	Honorer	
Jabatan	Pelayanan Jasa dan Informasi	Tanggal Menjabat	13 Februari 2022	
Lokasi Kerja	Cabang Sekayu	Atasan Langsung	Emi Kasih	
Direktorat	Operasional dan Layanan	Atasan dari Atasan Langsung	Netty Rianasari	
TUGAS DAN HASIL KERJA				
Pedoman Penetapan Penilaian Kinerja Faktor				
NO	SASARAN DAN BESARAN TARGET KERJA			BOBOT
1	Kpi 1 : Dana Masyarakat			20%
	Target :			
	Giro	5%	310,000	
	Tabungan	5%	430,000	
	Deposito Perusahaan	5%	140,000	
	Deposito Perorangan	5%	145,000	
	SUB TOTAL BOBOT			20%
2	Kpi 2 : Jumlah Rekening Nasabah			10%
	Target :			
	Jumlah Rekening Nasabah	5%	70	
	Jumlah Rekening Haji	5%	10	
	SUB TOTAL BOBOT			10%
3	Kpi 3 : E Chanell			20%
	Target :			
	ATM, SMS, Internet & Mobile Banking	3%	35	
	Nominal Transaksi EDC	3%	115,000	
	Jumlah Agen BSB LUR	3%	1	
	Jumlah BSA BSB LUR	3%	10	
	Saldo BSA BSB LUR	3%	160	
	Jumlah Member QRIS	3%	18	
	Nominal Transaksi QRIS	2%	110,000	
	SUB TOTAL BOBOT			20%
4	Kpi 4 : MRI			50%
	Target :			
	Total Skor Kinerja Layanan	50%	100	
	SUB TOTAL BOBOT			50%
TOTAL BOBOT KPI				100%
Tanggal Persetujuan kontrak kerja : 28 Februari 2022				
Atasan Langsung,		Penerima Kontrak Kerja,		
Emi Kasih		Hidayat Nurhasmul		
Penyelia Pelayanan Jasa dan Informasi		Asisten Pelayanan Jasa dan Informasi		
Atasan dari Atasan Langsung,				
Netty Rianasari				
Wakil Pemimpin Bid. Pelayanan dan Opr				

Gambar 1. Formulir Kontrak Kerja Pegawai

Form KPI diatas menunjukkan bobot target kinerja karyawan yang telah dicapai selama satu tahun. Penilaian kkerja karyawan diatas menggunakan pendekatan BSC yang memiliki empat perspektif. Perspektif Dana Masyarakat mencapai bobot 20 % dari target yang sudah ditentukan oleh pimpinan. Perspektif MRI mencapai bobot 50 % dari bobot target yang sudah ditentukan oleh

pimpinan. Perspektif Jumlah Rekening Nasabah mencapai bobot 20% dari bobot target yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Perspektif *E-channel* mencapai bobot 10% dari bobot target yang telah ditentukan oleh pimpinan. Setelah menilai kinerja karyawan dengan form KPI dengan perspektif yang ada di BSC sebagai indikator penilaian kinerja karyawan. Bisa dilihat bagaimana kinerja karyawan, untuk menentukan imbalan yang akan didapat, seperti kenaikan gaji, mendapatkan reward, ataupun kenaikan jabatan. Bank Sumsel Babel melakukan penilaian kinerja karyawan setiap 1 tahun dua kali. Dilakukan di pertengahan bulan dan diakhir tahun.

3.1.2 Monitoring dan Evaluasi Penilaian Kinerja Pegawai menggunakan *Key Performance Indicator* dengan pendekatan *Balance Scorecard* di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu

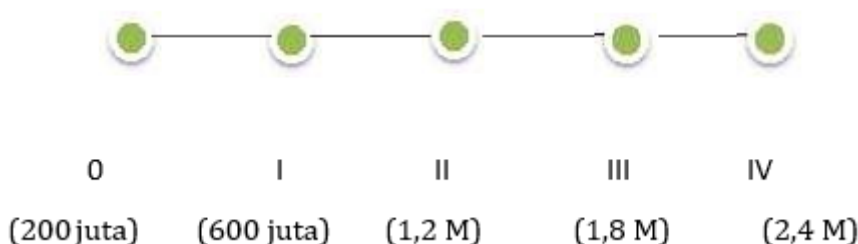
Berdasarkan penelitian di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu, Monitoring dan evaluasi KPI di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu dilaksanakan dua kali dalam setahun, yaitu di Semester I dalam kurun waktu dari Januari sampai Juli. Sedangkan pada Semester II dalam kurun waktu dari Januari sampai Desember (satu tahun penuh). Setiap karyawan wajib memberikan form penilaian kinerja karyawan yang telah terisi kepada atasan untuk pemeriksaan dan memiliki hasil yang bagus setelah pemeriksaan. Pelaksanaan monitoring langsung dilakukan oleh pimpinan cabang yang dilihat dari form penilaian kinerja karyawan yang dikirim e-mail oleh karyawan ke pimpinan. Monitoring penilaian kinerja karyawan dilakukan langsung oleh pimpinan untuk menghindari kecurangan. Tujuan melakukan monitoring adalah sebagai aktivitas untuk melihat apakah kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya akan berjalan dengan baik dengan cara mengamati perkembangan kegiatan tersebut. Pelaksanaan monitoring KPI di Bank Sumsel Babel dilakukan dari jabatan atas ke bawah, atau pengumpulan data capaian kinerja menggunakan metode *bottom up*, data diperoleh dari unit terbawah lalu dikumpulkan di unit atasan langsung dan atasan dari atasan langsung. Selanjutnya hasil monitoring digunakan untuk evaluasi, yang berguna untuk mengambil keputusan apakah nanti akan dihentikan, diperbaiki, dimodifikasi atau ditingkatkan.

3.1.3 Temuan Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Menggunakan *Key Performance Indicator* Dengan Pendekatan *Balance Scorecard* di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu

Key Performance Indicator (KPI) menilai kinerja karyawan sesuai dengan tugas dan sebagai marketing. Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu tidak memiliki karyawan yang jabatannya sebagai sales force. *Key Performance Indicator* (KPI) di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu pada non keuangan tidak dinyatakan dengan bentuk rupiah, dollar atau lainnya, sedangkan diterapkan dari segi kualitatifnya. KPI ditindak lanjuti dari jabatan tertinggi hingga bawah yaitu, Pimpinan Pusat menanggapi KPI Pimpinan Cabang, Pimpinan Cabang Menanggapi KPI Penyelia, KPI Pengelola Teller, dan berlanjut seterusnya. Seluruh Karyawan ikut berpartisipasi, memahami, dan bertanggung jawab atas pengukuran dan tindakannya. KPI berpengaruh signifikan, misalkan pada faktor keberhasilan dan pastinya berpengaruh positif pada penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan menggunakan KPI di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu setelah dianalisis memiliki indikator penilaian dari empat perspektif, namun belum memenuhi karakteristik KPI, karena belum memiliki adanya ukuran frekuensi pelaporan (harian atau 24jam/7 hari/ minggu). Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Abidah, 2023), menemukan masalah tentang kurun waktu yang dilakukan untuk penilaian kinerja karyawan menggunakan KPI di RSUD DR. Pirngadi hanya dilakukan satu kali dalam satu tahun, yang dilakukan pada akhir tahun. dan temuan masalah pada penelitian ini adalah penilaian kinerja karyawan yang memiliki empat perspektif sebagai indikator penilaian yang belum memenuhi karakteristik, frekuensi pelaporan yang belum jelas dalam bentuk harian, mingguan, bulanan ataupun tahunan. Dari kedua penelitian, penelitian ini memiliki persamaan, yaitu penilaian kinerja karyawan yang menggunakan KPI dengan indikator yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis, dan perspektif pembelajaran perkembangan melakukan penilaian dengan kurun waktu yang belum sesuai dengan karakteristik penilaian kinerja karyawan, dari segi pelaporan dan waktu pemeriksaan hasil penilaian kinerja karyawan.

3.1.4 Analisis Monitoring dan Evaluasi Penilaian Kinerja Pegawai Karyawan Menggunakan *Key Performance Indicator* Dengan Pendekatan *Balance Scorecard* Di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu

Monitoring dan evaluasi KPI di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu dilaksanakan dua kali dalam setahun, yaitu di Semester I dalam kurun waktu dari Januari sampai Juli. Sedangkan pada Semeseter II dalam kurun waktu dari Januari sampai Desember (satu tahun penuh). Dalam praktiknya, misalnya pada KPI Teller yang tugasnya selain melakukan transaksi penarikan maupun penyetoran, harus bertugas untuk kenaikan penjualan/marketing dengan meningkatkan Dana Pihak Ketiga Rp. 200.000.000 /bulan, atau Rp. 2.400.000.000 /tahun.



Gambar 2. Target Dana Masyarakat Jabatan Teller

Keterangan:

- 0 = 1 sampai dengan triwulan I
- 1 = triwulan II
- 2 = triwulan II
- 3 = triwulan III
- 4 = triwulan IV

Jika monitoring dan evaluasi KPI bagian keuangan hanya 2 semester dalam satu tahun, misalnya terjadi problem pada triwulan I hanya mencapai 400 juta, sedangkan targetnya 600 juta. Bagaimana untuk mengevaluasi masalah tersebut, sedangkan monitoringnya hanya 2 semester dalam satu tahun, apakah harus menunggu untuk sampai di Semester I untuk mengevaluasi masalah tersebut, dan masalah sudah muncul di triwulan I. Masalah tersebut akan menghambat proses pencapaian target berikutnya.



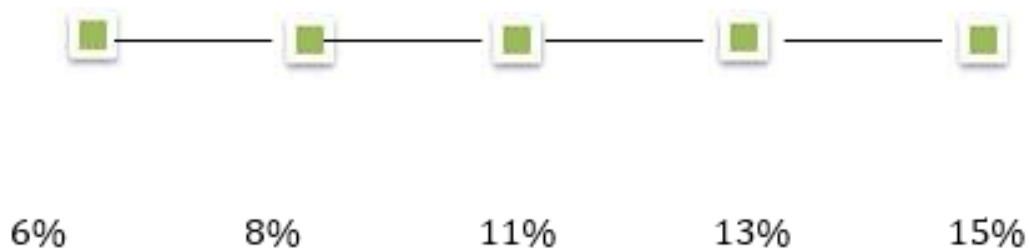
Gambar 3. Target Jumlah Rekening Jabatan Teller

Keterangan:

- 0 = 1 sampai dengan triwulan I
- 1 = triwulan II
- 2 = triwulan II
- 3 = triwulan III
- 4 = triwulan IV

Jika monitoring dan evaluasi KPI bagian *customer* hanya 2 semester dalam satu tahun, misalnya terjadi problem pada triwulan I hanya mencapai 250 nasabah, sedangkan targetnya 300 Nasabah. Bagaimana untuk mengevaluasi masalah tersebut, sedangkan monitoringnya hanya 2 semester dalam

satu tahun, apakah harus menunggu untuk sampai di Semester I untuk mengevaluasi masalah tersebut, dan masalah sudah muncul di triwulan I. Masalah tersebut akan menghambat proses pencapaian target berikutnya.

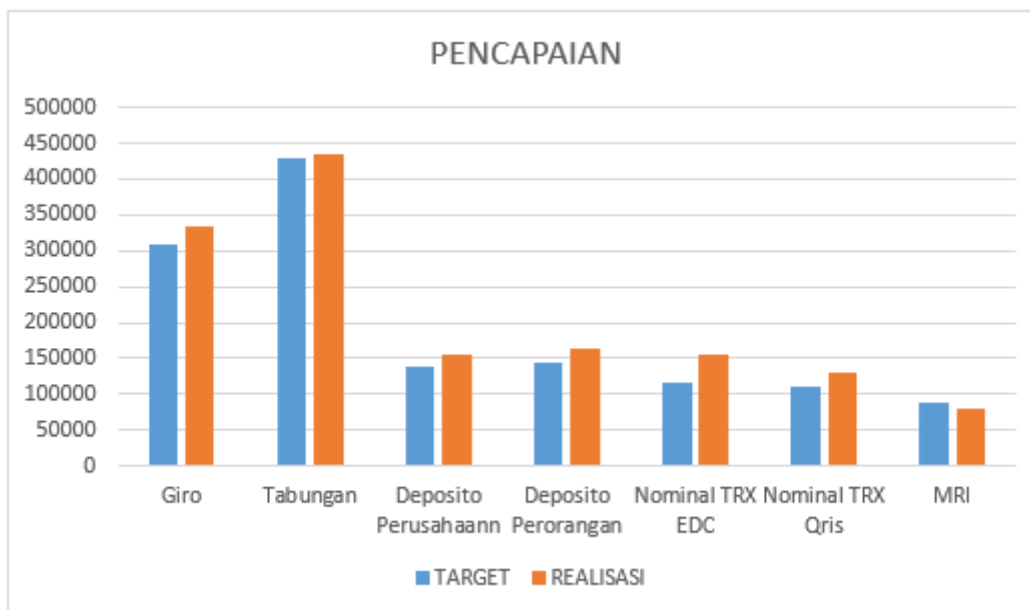


Gambar 4. Target Proses Internal Bisnis Jabatan Teller

Keterangan:

- 0 = 1 sampai dengan triwulan I
- 1 = triwulan II
- 2 = triwulan II
- 3 = triwulan III
- 4 = triwulan IV

Jika monitoring dan evaluasi KPI bagian *learning and growth* hanya 2 semester dalam satu tahun, misalnya terjadi problem pada triwulan I hanya mencapai 7% meminimalkan pelanggaran dalam proses bisnis dan temuan audit, sedangkan targetnya 8% meminimalkan pelanggaran dalam proses bisnis dan temuan audit. Bagaimana untuk mengevaluasi masalah tersebut, sedangkan monitoringnya hanya 2 semester dalam satu tahun, apakah harus menunggu untuk sampai di Semester I untuk mengevaluasi masalah tersebut, dan masalah sudah muncul di triwulan I. Masalah tersebut akan menghambat proses pencapaian target berikutnya. Sedangkan menurut teori Key Performance Indicator (KPI) hendaknya dimonitoring perhari, per minggu, dan per semester tetapi bertahap pada setiap triwulannya. Kegiatan ini dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi kemajuan pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan. Penggunaan monitoring KPI di Bank Sumsel babel Cabang Sekayu dengan periode waktu yang cukup lama pasti sangatlah tidak efektif bagi pelaksanaan kegiatan penilaian kinerja tersebut dan akan menghambat proses pencapaian target selanjutnya. Untuk memecahkan masalah tersebut, sebaiknya melakukan monitoring secara rutin, maksimal setiap triwulan untuk mengontrol adanya masalah – masalah yang tidak diinginkan, karena aktivitas monitoring sangat penting untuk menjamin kesesuaian antara planning dan pelaksanaan kegiatan. Hasil dari monitoring tersebut digunakan untuk mengevaluasi, dimana evaluasi berguna bagi pengambil keputusan untuk menetapkan kegiatan apakah kegiatan akan dihentikan, diperbaiki, dimodifikasi, diperluas, atau ditingkatkan. Hasil temuan masalah penelitian (Abidah, 2023), penelitian ini menemukan hasil temuan masalah evaluasi penerapan KPI dilakukan oleh atasan langsung untuk mencegah kecurangan yang bisa terjadi. Dan dilakukan di setiap akhir tahun untuk memonitoring selama penilaian kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan hasil temuan masalah penelitian yang sudah dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan evaluasi dan monitoring di empat perspektif yang dievaluasi oleh atasan untuk pencapaian target di empat perspektif. dan monitoring penilaian kinerja karyawan dilakukan di setiap dua tahun sekali pada pertengahan tahun dan di akhir tahun.



Gambar 5. Grafik Pencapaian Target dan Realisas

3.2 Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. KPI berfungsi sebagai alat ukur yang sistematis untuk menilai kinerja individu dengan parameter yang jelas dan terukur, yang disesuaikan dengan tujuan strategis organisasi. Seperti yang dijelaskan oleh Kurniawan dan Santoso (2021), penerapan KPI dalam sektor perbankan mampu meningkatkan produktivitas karyawan karena setiap pegawai memiliki target yang jelas dan terukur. Hal ini sejalan dengan temuan di Bank Sumsel Babel, di mana setiap pegawai memiliki indikator yang berbeda sesuai dengan tugas dan jabatannya, mulai dari jumlah rekening nasabah hingga pengelolaan dana masyarakat. Namun, meskipun KPI memberikan banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya. Salah satunya adalah keterbatasan waktu dalam evaluasi kinerja. Penilaian yang dilakukan hanya dua kali setahun, yaitu pada Semester I dan Semester II, dapat menunda deteksi masalah yang mungkin muncul pada triwulan pertama. Hal ini dapat menghambat perbaikan yang diperlukan untuk mencapai target berikutnya. Dalam penelitian oleh Abidah (2023), ditemukan bahwa evaluasi yang dilakukan lebih sering, seperti setiap triwulan, dapat memberikan hasil yang lebih efektif karena permasalahan yang terjadi dapat segera ditangani.

Selain itu, dalam laporan tahunan Bank Sumsel Babel (2020), dijelaskan bahwa meskipun sistem KPI telah diimplementasikan sejak 2019, masih terdapat tantangan dalam hal pengumpulan data dan analisis yang tepat. Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses ini perlu mendapatkan pelatihan lebih lanjut untuk memahami dan mengelola data dengan baik. Hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian oleh Prihartono (2019) yang menyatakan bahwa implementasi sistem manajemen kinerja berbasis KPI pada Bank Pembangunan Daerah menghadapi tantangan terkait dengan teknis pengumpulan data serta resistensi terhadap perubahan yang mungkin ada di kalangan pegawai. Untuk itu, diperlukan strategi manajemen yang jelas, serta sistem pengumpulan data yang terintegrasi dan efisien. Penerapan KPI di Bank Sumsel Babel juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja pegawai, seperti yang diungkapkan oleh Permana *et al.* (2021). Penilaian kinerja yang objektif dan terukur tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mendorong pegawai untuk lebih bertanggung jawab terhadap tugas mereka. Dalam konteks ini, KPI membantu manajemen untuk menilai kinerja pegawai secara lebih adil dan transparan. Namun, menurut Wandansari *et al.* (2021), dalam era digital banking, tantangan utama yang dihadapi oleh bank daerah adalah bagaimana

mengadaptasi teknologi digital dalam sistem manajemen kinerja yang ada. Oleh karena itu, penerapan sistem KPI yang terintegrasi dengan teknologi digital akan sangat membantu dalam mempercepat proses pengumpulan dan analisis data kinerja pegawai, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Meskipun sistem KPI di Bank Sumsel Babel telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal frekuensi evaluasi dan peningkatan sistem pengumpulan data. Evaluasi yang lebih sering dan pelatihan untuk pegawai dapat meningkatkan efektivitas implementasi KPI, yang pada gilirannya akan mendorong pencapaian target yang lebih optimal dan kontribusi yang lebih besar terhadap pencapaian tujuan organisasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Penilaian kinerja karyawan di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu menggunakan *key performance indicator* dilakukan untuk semua karyawan, yang dilakukan pada awal tahun hingga akhir tahun. KPI berpengaruh signifikan, misalkan pada faktor keberhasilan dan pastinya berpengaruh positif pada penilaian kinerja karyawan. Monitoring dan evaluasi KPI di Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu dilaksanakan dua kali dalam setahun, yaitu di Semester I dalam kurun waktu dari Januari sampai Juli. Sedangkan pada Semester II dalam kurun waktu dari Januari sampai Desember (satu tahun penuh).

5. Daftar Pustaka

- Abidah, R. (2023). ANALIS PENGUKURAN KINERJA RSUD DR. PIRNGADI DENGAN METODE BALANCE SCORECARD. *TRANSEKONOMIKA: AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN*, 3(6), 997-1008.
- Amruddin, A., Wahyudi, I., Damanik, D., Purba, E., Umar, M., Ruswandi, W., ... & Yuliasuti, I. A. N. (2022). Metodologi Penelitian Manajemen. *PT. Global Eksekutif Teknologi*.
- Bank Muamalat, I. (2020). Laporan Tahunan 2019: Transformasi untuk Pertumbuhan Bisnis yang Berkelanjutan. *Jakarta: Bank Muamalat Indonesia*.
- Ilham, K. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. *Sumatera: PT Global Eksekutif Teknologi*.
- Indonesia, B. (2022). Laporan Perekonomian Provinsi Sumatera Selatan. *Dari: <https://www.bi.go.id/id/id/publikasi/laporan/lpp/Documents/Laporan-Perekonomian-Provinsi-Sumatera-Selatan-Mei-2022.pdf>. Diakses, 16.*
- MAJAPAHT, M., & ARUM, W. W. IMPLEMENTASI DAN IMPLIKASI KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) PADA KINERJA BRI SYARIAH KCP.
- Marimin, A., & Santoso, H. (2020). Analisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan keterlibatan kerja pada kinerja karyawan bank muamalat surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 703-708.
- Mariyono, D. (2024). Entrepreneurial Spirit dalam Mengembangkan Pendidikan Islam Multikultural di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.

- Marr, B. (2016). Key Performance Indicators yang harus diketahui. *Jakarta: PT. Elex Media Komputindo*.
- Pandaleke, R. B., Tinangon, J. J., & Wangkar, A. (2021). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada PT. Bank Sultgo Cabang Ratahan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 1018-1028.
- ROSMA, D. (2022). *Peran Digital Marketing Bagi Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada UMKM Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Saefullah, U. A. (2022). Dampak penilaian kinerja dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan perbankan. *Technomedia Journal*, 6(2), 223-235.
- Statistik, B. P. (2023). Berita Resmi Statistik: Perkembangan Ekspor dan Impor Indonesia Desember 2022.
- Tersiana, A. (2018). *Metode penelitian*. Anak Hebat Indonesia.
- Wulandari, R., Fahmi, I., & Nurmalina, R. (2017). Perencanaan strategis dengan pendekatan balance scorecard pada perusahaan properti (studi kasus: Elang Group). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 3(2), 299-299. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.2.299>.