

**ANALISA KINERJA KARYAWAN DENGAN
PENERAPAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* (KPI)
DI PT. PLN (PERSERO) ULP MANADO SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen ((S.Tr.M)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh :

**MATHIAS ABRAHAM MIRACLE DAMIMA
NIM: 21 053 128**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

2025

**ANALISA KINERJA KARYAWAN DENGAN
PENERAPAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* (KPI)
DI PT. PLN (PERSERO) ULP MANADO SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen ((S.Tr.M)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh :

**MATHIAS ABRAHAM MIRACLE DAMIMA
NIM: 21 053 128**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

2025

ABSTRAK

Mathias Abraham Miracle Damima, 2025 “Analisa Kinerja Karyawan Dengan Penerapan *Key Performance Indikator* (KPI) Di PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan”. Di bawah bimbingan Mariska Charlota Walean SE., M.Si dan Grace Joice S. .N. Rumimper, SH.,MH.,MM

Pemenuhan target perusahaan dan menjaga performa perusahaan merupakan faktor yang bisa menjamin keberlangsungan perusahaan untuk bisa bertahan dalam persaingan bisnis yang Juga dapat menjaga tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Salah satu faktor dalam menjaga performa perusahaan adalah kinerja karyawan. KPI atau *key performance indicator* sangat diperlukan di dalam perusahaan untuk menjadi sebuah target yang harus di capai oleh karyawan ataupun juga untuk sebagai sebuah instrumen pengawasan dan pengontrolan kinerja karyawan. Tujuan penelitian dari skripsi ini adalah untuk menganalisis kinerja karyawan dengan penerapan KPI di PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan. Dengan batasan penelitian, bahwa penelitian ini hanya akan di lakukan dalam ruang lingkup PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan dalam lingkungan bidang pelayanan pelanggan dan administrasi atau yang lebih dikenal dengan sebutan Yan Gan dan ADM. Jenis penelitian kualitatif dan metode penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus yaitu strategi penelitian untuk mempelajari suatu fenomena, peristiwa, secara individu, ataupun unit yang terbatas dalam konteks yang sebenarnya. Jumlah responden yang disertai dalam penelitian ini untuk pengambilan data adalah sebanyak 3 orang informan. Hasil penelitian menggunakan 4 indikator utama yaitu SOP evaluasi KPI organisasi, SOP pengelolaan data KPI, SOP perencanaan kinerja karyawan, dan SOP pelaporan triwulan/semester. Penelitian ini menganalisis kinerja karyawan di ULP Manado Selatan dengan tetap berfokus kepada pencapaian target kerja dari KPI. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, Masih adanya permasalahan yang harus di selesaikan dalam lingkungan perusahaan seperti permasalahan tagihan pembayaran yang sering kali mengalami tunggakan dari para pelanggan, permasalahan ketersediaan alat kantor yang kurang memadai, sistem informasi yang masih perlu dilakukan peningkatan, dan juga masih di perlukannya penambahan personil dalam lingkungan perusahaan. Peneliti menyarankan agar dapat adanya penambahan kinerja karyawan untuk dapat memaksimalkan potensi dari kinerja para karyawan, melakukan pembaharuan dalam penambahan alat kantor ataupun di lapangan, Pembaharuan sistem informasi dari segi aplikasi, mengembangkan pelatihan kinerja karyawan dari segi pendalaman aplikasi dan juga hubungan dengan pelanggan. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dalam pengembangan kinerja karyawan dan *key performance indicator* di perusahaan.

Kata Kunci : *Key performance indicator (KPI) dan Kinerja Karyawan.*

ABSTRACT

Mathias Abraham Miracle Damima, 2025 *"Employee Performance Analysis with the Implementation Of Key Performance Indikator (KPI) at PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan"*. Under the supervision of Mariska Charlota Walean SE., M.Si and Grace Joice S. N. Rumimper, SH.,MH.,MM

Fulfillment of company targets and maintaining company performance are factors that can guarantee the sustainability of the company to survive in business competition which can also maintain the level of customer trust in the company. One factor in maintaining company performance is employee performance. KPI or key performance indicators are very necessary in the company to be a target that must be achieved by employees or also to be an instrument for monitoring and controlling employee performance. The purpose of this thesis research is to analyze employee performance with the implementation of KPI at PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan. With research limitations, that this research will only be conducted within the scope of PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan in the customer service and administration environment or better known as Yan Gan and ADM. This type of qualitative research and research method uses a case study research method, namely a research strategy to study a phenomenon, event, individually, or a limited unit in the actual context. The number of respondents accompanied in this study for data collection is 3 informants. The results of the study used 4 main indicators, namely the SOP for evaluating organizational KPIs, SOP for managing KPI data, SOP for employee performance planning, and SOP for quarterly/semester reporting. This study analyzed employee performance at the South Manado ULP while still focusing on achieving work targets from KPIs. The results of this study indicate that, There are still problems that must be resolved in the company environment such as the problem of payment bills that often experience arrears from customers, the problem of inadequate availability of office equipment, information systems that still need to be improved, and also the need for additional personnel in the company environment. Researchers suggest that there can be an increase in employee performance to be able to maximize the potential of employee performance, make updates in the addition of office equipment or in the field, update information systems in terms of applications, develop employee performance training in terms of application depth and also relationships with customers. This study is expected to be a reference in developing employee performance and key performance indicators in the company.

Keywords: *Key performance indicator (KPI) and Employee Performance.*

Motto

“Untuk segala sesuatu ada masanya, untuk apa pun di bawah langit ada waktunya”

(Pengkotbah 3:1)

“Takut akan Tuhan adalah awal dari kebijaksanaan, dan pengetahuan yang maha kudus adalah pemahaman”

(Amsal 2 :6)

“Andalkan Tuhan jangan pernah

Andalkan kekuatan sendiri”

(Mama)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala Kebesaran-Nya membukakan pintu kemudahannya dalam proses penyusunan skripsi ini dan juga dalam kehidupan perkuliahan saya setiap hari hingga di tahun terakhir ini. Skripsi ini juga saya persembahkan untuk Mama dan Alm. Papa saya yang tercinta atas segala motivasi, tenaga, waktu, biaya dan juga Doa yang telah menunjang keberhasilan perkuliahan saya. Tanpa topangan dan dorongan dari mama, saya tidak akan bisa sampai sejauh ini.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Mathias Abraham Miracle Damima ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 12 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Mariska Charlota Walean S.E., M.Si.
NIP. 197409152002122001

Grace Joice S. N. Rumimper, S.H., M.H., M.M.
NIP. 197611042002122002

Ketua Panitia,

Juliet P. T. Makinggung, S.E., M.Si.
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Analisa Kinerja Karyawan Dengan Penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) Di PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan

Oleh:

Mathias Abraham Miracle Damima
NIM. 21053055

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada, 03 Agustus 2025

Ketua/Penguji 1

Mariska Charlota Walean, SE., M.Si.
NIP. 197409152002122001

Penguji 2,

Penguji 3,

Dr. Jufrina Mandulangi, S.E, M.Si.
NIP. 196701191993032002

Muhammad Kapa Bakary, S.E,M., Si.
NIP. 19648021994031002

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Diana R.S. Maramis, S.E., M.Si.
NIP. 197307222002122001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mathias Abraham Miracle Damima

NIM : 21053128

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Manajemen Bisnis

Judul Skripsi : Analisa Kinerja Karyawan Dengan Penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) Di PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,

Mathias Abraham Miracle Damima
NIM. 21 053 128

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Mathias Abraham Miracle Damima
NIM : 21 053 128
Tempat, Tanggal Lahir : Tahuna, 02 Oktober 2003
Alamat : Jalan Raya Politeknik
Nama Ayah : Alm. Wolman Damima
Nama Ibu : Jokibeth Makawekes
Alamat Orang Tua : Kec.Tahuna, Kel. Soataloara 1
Daerah Asal : Kab. Kep. Sangihe
Judul Tugas Akhir : Analisa Kinerja Karyawan Dengan Penerapan
Key Performance Indicator Di PT. PLN (Persero)
ULP Manado Selatan
Dosen Pembimbing
1. Mariska Charlota Walean SE., M.Si
2. Grace Joice S.N. Rumimper, SH.,MH.,MM
Dosen Penguji
1. Mariska Charlota Walean SE., M.Si
2. Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.,Si
3. Muhammad Kapa Bakary,SE,M.,Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Skripsi: 3 Oktober 2025

Pas Foto warna
Ukuran 4 X 6

Manado, September 2025

Mathias Abraham Miracle Damima
NIM. 21053128

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur Peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, skripsi yang berjudul "Analisa kinerja karyawan dengan penerapan *key performance indicator* (KPI) di PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan" ini dapat disusun dan dibuat dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari upaya untuk menganalisis kinerja karyawan di perusahaan dengan menggunakan penerapan *key performance indicator* dan mencari faktor yang berkaitan dengan kinerja karyawan untuk mendorong kinerja karyawan agar menjadi lebih baik, khususnya pada PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kinerja karyawan dalam pemenuhan KPI yang lebih optimal serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di perusahaan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Mareyke Alelo, M.B.A. selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, S.H., M.Si. selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Selvy Kalele, S.E., M.Si. selaku Wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P.T. Makinggung, S.E., M.Si. selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama sekaligus Ketua Panitia Seminar Tugas Akhir, Skripsi dan *Business Plan* Tahun 2025
6. Vekky Supit, S.E., M.Si. sebagai Sekretaris Panitia Seminar Tugas Akhir, Skripsi dan *Business Plan* Tahun 2025
7. Diana R.S. Maramis, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Arifmanuel Kolondam, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
9. Pricilia Ribka Raming, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis.

10. Mariska Charlota Walean, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Penguji I dalam penyusunan skripsi dan seminar skripsi.
11. Grace Joice S.N. Rumimper, S.H., M.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi dan seminar skripsi.
12. Dr. Jufrina Mandulangi, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji II dalam penyusunan skripsi dan seminar skripsi.
13. Muhammad Kapa Bakary, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji III dalam penyusunan skripsi dan seminar skripsi.
14. Seluruh Tenaga Kependidikan Jurusan Administrasi Bisnis.
15. Reagen Jacobis Selaku Manajer ULP Manado Selatan yang telah menyediakan waktu untuk menjadi narasumber di dalam penelitian ini.
16. Ilham Febrianto, S.M. di ULP Manado Selatan yang telah menyediakan waktu untuk menjadi narasumber dari penelitian ini.
17. Seluruh Karyawan dan petugas yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini lewat informasi data ataupun informasi lainnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan dan *key performance indicator* di ULP Manado Selatan.
18. Jokibeth Makawekes S.Pd. dan Alm. Wolman Damima selaku Orang tua yang telah memberikan motivasi, semangat serta dukungan dalam penyelesaian Skripsi penelitian ini.
19. Miracle Marvito Tampi, Viona Goni, Ezra Christopher Monolimay, dan juga teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam pembuatan skripsi penelitian ini.
20. Semua pihak yang terlibat dalam pembuatan penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan ke depannya. semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal yang baik dalam proses penelitian selanjutnya.

Manado, September 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	1
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Fokus dan Subfokus Penelitian	5
1.4.1 Fokus penelitian	5
1.4.2 Subfokus penelitian	6
1.5 Rumusan Masalah	6
1.6 Tujuan Penelitian.....	6
1.7 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Konsep Kinerja karyawan.....	8
2.2 Konsep Key Performance Indicator (KPI).....	8
2.2.1 SOP Key Performance Indicator PLN.....	9
2.3 Penelitian Terdahulu	14
2.4 Kerangka Berpikir	16
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.1.1 Tempat	20
3.1.2 Waktu.....	20
3.2 Jenis Penelitian.....	21
3.3 Metode Penelitian.....	21
3.4 Sumber Data.....	22
3.4.1 Jenis Data.....	22
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data	25
3.7.1 Triangulasi	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	29
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	31
4.2.1 Visi.....	31
4.2.2 Misi.....	31
4.3 Sumber Daya Perusahaan	31
4.4 Struktur Organisasi Perusahaan	33
4.5 Uraian Kerja (<i>Job Description</i>).....	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	37
5.1 Hasil Penemuan yang Diperoleh Dalam Penelitian	37
5.1.1 Karakteristik Informan	37
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian	38
5.2.1 Temuan Penelitian SOP Evaluasi KPI Organisasi	39
5.2.2 Temuan Penelitian SOP Pengelolaan data KPI	39
5.2.3 Temuan Penelitian SOP Perencanaan Kinerja Karyawan.....	40
5.2.4 Temuan Penelitian SOP Pelaporan Triwulan/Semester.....	41
5.3 Implementasi Temuan Penelitian	41
5.3.1 Implementasi dari SOP Evaluasi KPI Organisasi.....	44
5.3.2 Implementasi dari SOP Pengelolaan Data KPI	47
5.3.3 Implementasi dari SOP Perencanaan Kinerja Karyawan	52
5.3.4 Implementasi dari SOP Pelaporan Triwulan/Semester.....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1. 1	Nilai NKO ULP Manado Selatan (Juni-Agustus).....	2
2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	14
2. 2	Kerangka Berpikir.....	19
3. 1	Waktu Penelitian	20
4. 1	Jumlah Karyawan Menurut Bidang Tugas	32
4. 2	Peralatan Kantor	32
5. 1	Karakteristik Informan Berdasarkan Jabatan	37
5. 2	Informasi terkait SOP Evaluasi KPI Organisasi	39
5. 3	Informasi terkait SOP Pengelolaan Data KPI.....	39
5. 4	Informasi Terkait SOP Perencanaan kinerja karyawan	40
5. 5	Informasi Terkait Pelaporan Triwulan/Semester	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1. 1	Chart NKO (Juni-Agustus).....	3
3. 1	Tampak depan ULP Manado Selatan.....	20
4. 1	Logo PLN.....	29
4. 2	Struktur Oraganisai	33
4. 3	Karakteristik Informan Berdasarkan Jabatan	37
5. 1	Gambaran Implementasi Penelitian	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Hasil wawancara dengan para narasumber.....	71
2.	Pendataan dan proses administrasi lewat aplikasi.....	78
3.	Penagihan listrik terhadap pelanggan bersama karyawan.....	79
4.	Pengecekan KWH Meter Tiap Bulan.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang semakin bergejolak dan kompetitif dimasa sekarang ini pemenuhan target dari perusahaan dan juga menjaga performa perusahaan adalah salah satu faktor yang bisa menjamin keberlangsungan suatu perusahaan untuk terus bisa bertahan dalam hal persaingan bisnis sambil menjaga tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dalam menjaga performa suatu perusahaan, menjaga kinerja karyawan untuk tetap dalam posisi yang stabil dan dapat memaksimalkan kinerja dari para karyawannya adalah faktor utama yang menentukan baik atau buruknya performa perusahaan. Dalam menjaga tingkat kinerja dari para karyawannya maka perusahaan membutuhkan sebuah alat ukur atau standar kerja, untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

(KPI) atau *key performance indicator* adalah suatu standar atau metode yang dipakai oleh perusahaan untuk dapat meninjau dan mengawasi tingkat efektivitas dan keberhasilan kinerja karyawan di suatu perusahaan. PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan sebagai salah satu unit layanan dari perusahaan penyedia listrik terbesar di Indonesia, memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyediakan layanan listrik yang berkualitas kepada masyarakat. kinerja karyawan di PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja dari

para karyawannya dengan tetap memperhatikan (KPI) perusahaan di lingkungan kerja. Tak terkecuali di PT PLN (Persero) pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Selatan.

Dalam hal menjaga performa perusahaan, ULP Manado Selatan menggunakan metode (KPI) yang dapat membantu penilaian kinerja karyawan di ULP Manado Selatan. (KPI) dapat membantu karyawan untuk lebih fokus pada tujuan yang telah ditetapkan, serta dapat memberikan umpan balik yang baik dan signifikan melalui kinerja mereka di perusahaan. Perusahaan pun dapat mengontrol baik atau tidaknya kinerja karyawan di perusahaan dengan memperhatikan (KPI) yang telah ditentukan. Pencapaian target KPI secara keseluruhan akan dimuat dalam data NKO yang dikelola langsung oleh UP3 yang menaungi ULP-ULP dari berbagai wilayah di Manado Selatan. Berikut ini adalah data pencapaian kinerja karyawan dalam penghitungan nilai kerja organisasi (NKO) dari bulan Juni sampai dengan Agustus :

Tabel 1. 1 Nilai NKO ULP Manado Selatan (Juni-Agustus)

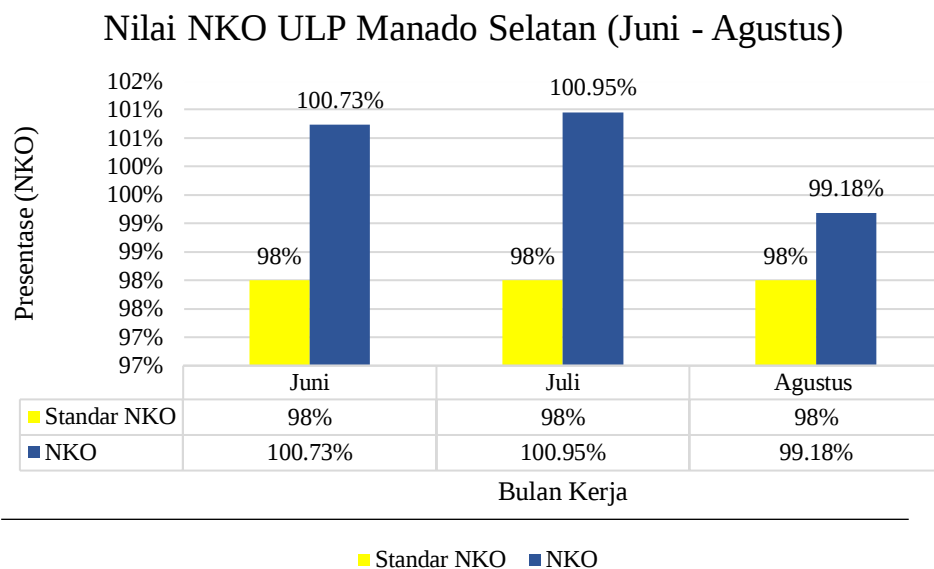
Juni 2025			Juli 2025		
Unit	NKO	Ranking	Unit	NKO	Ranking
Bitung	105,04%	1	Bitung	103,82%	1
Tomohon	103,34%	2	Tomohon	101,43%	2
Manado Utara	102,73%	3	Motoling	101,31%	3
Paniki	101,88%	4	Manado Utara	101,09%	4
Ratahan	101,30%	5	Manado Selatan	100,95%	5
Motoling	101,07%	6	Paniki	98,69%	6
Manado Selatan	100,73%	7	Ratahan	98,01%	7
Amurang	100,54%	8	Amurang	97,73%	8
Kawangkoan	97,41%	9	Kawangkoan	97,20%	9
Airmadidi	97,19%	10	Airmadidi	95,34%	10
Tondano	92,57%	11	Tondano	91,42%	11

Agustus 2025			Jumlah Persentase Pencapaian Kinerja Karyawan ULP Manado Selatan Juni-Agustus 2025		
Unit	NKO	Ranking	Bulan	NKO	Ranking
Bitung	103,23%	1	Juni	100,73%	7
Tomohon	101,49%	2	Juli	100,95%	5
Motoling	101,25%	3	Agustus	99,18%	5
Amurang	99,54%	4			
Manado Selatan	99,18%	5			
Manado Utara	98,89%	6			
Ratahan	98,63%	7			
Paniki	98,09%	8			
Kawangkoan	96,99%	9			
Tondano	91,13%	10			
Airmadidi	90,58%	11			

Sumber Data : Diolah Oleh Peneliti 2025

Berikut ini adalah persentase nilai kerja organisasi yang di nyatakan dalam bentuk *Chart* :

Gambar 1. 1 Chart NKO (Juni-Agustus)



Sumber Data : Diolah Oleh Peneliti 2025

Dari tabel dan *chart* di atas bisa disimpulkan bahwa ULP Manado Selatan mengalami naik turun dari segi nilai kerja organisasi. Posisi yang tertinggi dicapai oleh ULP Manado Selatan dari perbandingan NKO di atas terdapat

dalam bulan Juli dengan presentasi angka mencapai 100,95 % nilai kerja organisasi yang di capai dengan menempati peringkat 5 dari ULP yang lain. Melalui data ini bisa disimpulkan bahwa kinerja karyawan di ULP Manado Selatan sudah memenuhi standar dan tidak di bawah standar dari KPI yaitu 98% akan tetapi masih belum bisa dibilang sudah terjalankan secara maksimal.

Peneliti masih menemukan adanya hal-hal yang masih mempengaruhi kinerja karyawan menjadi terhambat dan masih terdapatnya ruang untuk mengembangkan lagi kinerja karyawan hingga tingkatan yang maksimal. Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi tidak berjalannya kinerja karyawan dengan semestinya di ULP Manado Selatan. Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan yang dinilai berdampak oleh peneliti dalam mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai SOP *key performance indicator* di ULP Manado Selatan. Jumlah karyawan tidak sebanding dengan jumlah kuantitas pekerjaan yang ada, pekerjaan yang bertumpuk akibat kuantitas pekerjaan yang berlebih, penggunaan alat bantu berupa aplikasi yang masih kurang dari sistem informasi dan sistem pendataan, serta Masih dibutuhkannya jumlah peningkatan dalam segi ketersediaan alat baik untuk di dalam kantor ataupun di lapangan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan manajemen kinerja di PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan

peninjauan kinerja karyawan di perusahaan, pengembangan sumber daya manusia di sektor industri dan di perusahaan-perusahaan yang lainnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Karyawan tidak sebanding dengan jumlah kuantitas pekerjaan yang ada
2. Pekerjaan yang bertumpuk akibat kuantitas pekerjaan yang berlebih
3. Penggunaan alat bantu berupa aplikasi yang masih kurang dari sistem informasi Sistem pendataan
4. Masih dibutuhkan jumlah peningkatan dalam segi ketersediaan alat baik dalam kantor ataupun di lapangan

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada perusahaan PT. PLN (Persero) dalam bagian di bagian layanan pelanggan dan administrasi.

1.4 Fokus dan Subfokus Penelitian

1.4.1 Fokus penelitian

Fokus penelitian adalah untuk menganalisis Kinerja karyawan dengan menggunakan penerapan *key performance indicator* di ULP Manado Selatan.

1.4.3 Subfokus penelitian

Subfokus dalam penelitian ini adalah:

1. SOP Evaluasi KPI Organisasi.
2. SOP Pengelolaan Data KPI.
3. SOP Perencanaan Kinerja Pegawai.
4. SOP Pelaporan Triwulan/Semester.

1.5 Rumusan Masalah

1. Apakah KPI sudah diterapkan sesuai SOP yang pada PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan?
2. Apakah kinerja karyawan sudah sesuai dengan standar KPI?

1.6 Tujuan Penelitian

Penelitian ini Memiliki tujuan utama yang ingin dicapai oleh Peneliti, juga beserta manfaat yang sekiranya bisa menjadi bahan perbandingan ataupun usulan yang bisa di pakai Perusahaan ataupun khalayak umum yang membaca Skripsi ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis penerapan KPI sudah sesuai dengan SOP yang pada PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan.
2. Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan sudah sesuai dengan standar KPI.

1.7 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Dapat menjadi salah satu data pembanding yang mengkaji bagaimana tingkat kinerja karyawan dengan menggunakan penerapan di ULP Manado Selatan.

2. Manfaat bagi Politeknik :

Bisa menjadi suatu bahan perbandingan penelitian yang baru dalam hal kinerja karyawan dan *key performance indicator* yang nantinya hasil penelitian ini bisa berguna bagi mahasiswa lainnya yang ingin mencari referensi-referensi ataupun studi kasus dalam bidang yang sama.

3. Manfaat Bagi Peneliti/Peneliti :

Bisa menjadi suatu ilmu pengetahuan yang baru bagi peneliti dan menambah wawasan peneliti dalam bidang manajemen terkait pentingnya penerapan kinerja karyawan dengan menggunakan penerapan *key performance indicator*.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Key Performance Indicator (KPI)

Dalam menjalankan perusahaan diperlukan kinerja yang baik dari setiap karyawan untuk dapat menstabilkan dan memaksimalkan fungsi dan nilai dari perusahaan. Dalam pengukuran kinerja karyawan dapat digunakan *key performance indicator* sebagai tingkat acuan apakah kinerja karyawan di perusahaan tersebut sudah berjalan dengan baik dan juga sesuai dengan standar yang ada.

Menurut Ramadhan dalam Muhammad et al., (2024), *key performance indicator*, sering di singkat (KPI), adalah ukuran pemantauan dan pengendalian aktivitas atau proses secara terus-menerus, lakukan perbaikan segera apabila terjadi kesalahan, dan juga memastikan bahwa kinerja yang diinginkan sudah tercapai. Salah satu cara untuk mencapai matriks yang sesuai ketika mengevaluasi kinerja karyawan adalah dengan menggunakan metode (KPI). Metode tersebut membandingkan apa yang diciptakan dengan apa yang ditentukan. Keberhasilan implementasi tergantung pada penerapan strategi evaluasi sesuai spesifikasi.

KPI merupakan alat ukur yang bisa menjelaskan efektivitas suatu pekerjaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. KPI berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi sejauh mana tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai targetnya. (Yati, 2018)

Key performance indicator adalah indikator-indikator yang berfokus pada aspek kinerja sebuah organisasi yang berperan penting untuk keberhasilan

organisasi atau perusahaan saat ini dan dimasa yang akan datang (Parmenter, dalam Agustianna et al., 2020).

Menurut Lestira et al., (2021) KPI memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena KPI memberikan cara yang jelas untuk mengukur kinerja individu dan tim. Menetapkan KPI dapat meningkatkan motivasi karyawan. Dengan memantau KPI secara teratur, manajemen dapat mengidentifikasi area di mana karyawan mungkin memerlukan pelatihan atau dukungan tambahan. (Agustina & Nelson, 2025).

Key performance indicator merupakan alat bantu atau instrumen manajemen agar suatu kegiatan atau proses dapat diikuti, dikendalikan (bila menyimpang, dapat dikenali untuk dikoreksi), dan dipastikan untuk mewujudkan kinerja yang diharapkan. (Hersusetiyati et al., 2024).

KPI adalah alat ukur kinerja yang spesifik dan digunakan untuk memantau sejauh mana sebuah perusahaan mencapai target yang telah ditetapkan Sudaryanto dalam (Agustina & Nelson, 2025). KPI merupakan cara penting untuk memastikan tim mendukung tujuan perusahaan secara keseluruhan. (Dipura & Soediantono, 2022).

2.1.1 SOP Key Performance Indicator PLN

1. SOP Evaluasi KPI Organisasi.

Menunjukkan bagaimana sistem evaluasi yang di lakukan dalam perusahaan yang di lakukan dalam akhir penyelesaian kerja 1 semester, 1 bulan ataupun dalam rentang waktu sementara kinerja perusahaan dijalankan dalam waktu perminggu ataupun perhari.

2. SOP Pengelolaan Data KPI.

Bagaimana perusahaan mengelola data kinerja dan pekerjaan yang telah diselesaikan dan nantinya akan dimasukkan dalam pelaporan akhir untuk digunakan dalam memproyeksikan pencapaian KPI perusahaan.

3. SOP Perencanaan Kinerja Pegawai.

Penyesuaian pekerjaan dan juga pembagian pekerjaan yang jelas sangat dibutuhkan untuk memastikan perencanaan pekerjaan berjalan dengan sebaik mungkin.

4. SOP Pelaporan Triwulan/Semester.

Data yang nantinya akan dimasukkan dalam pelaporan yang akan dilampirkan dalam pelaporan data penyelesaian kerja dan pencapaian kinerja per triwulan/semester.

2.2 Konsep Kinerja karyawan

Untuk mengetahui rendah tingginya kinerja karyawan, diperlukan satuan ukur konkret yang memiliki akuntabilitas tinggi dalam mengukurnya. Satuan tersebut biasa disebut sebagai dimensi dan indikator. Menurut Wilson Bangun dalam (Sari, 2014) dan (Tanjung et al., 2021) mengemukakan indikator kinerja karyawan dapat diukur melalui empat indikator untuk dapat menilai kinerja karyawan, yaitu:

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merujuk pada jumlah output atau hasil kerja yang mampu diselesaikan oleh seorang karyawan dalam periode waktu tertentu. Hal ini biasanya diukur dalam bentuk unit kerja atau siklus aktivitas yang telah berhasil diselesaikan. Jadi, semakin banyak unit kerja yang dapat diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan, maka semakin tinggi pula kuantitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menggambarkan seberapa sempurna seorang karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan mengandalkan keterampilan dan kemampuan yang dimilikinya. Selain itu, persepsi atau pandangan yang dimiliki karyawan terhadap hasil pekerjaan yang telah mereka kerjakan juga menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas kerja tersebut. Dengan kata lain, kualitas kerja mencerminkan sejauh mana tugas dapat diselesaikan dengan baik sesuai standar yang diharapkan dan bagaimana karyawan menilai hasil tersebut dari sudut pandang mereka sendiri.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu berarti mampu menyelesaikan pekerjaan atau aktivitas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan tanpa adanya keterlambatan. Ini juga melibatkan kemampuan karyawan dalam mengatur dan memanfaatkan waktu yang tersedia secara efektif, sehingga selain menyelesaikan tugas utama

tepat waktu, karyawan tersebut juga dapat menjalankan aktivitas lain dengan waktu yang tersisa secara optimal.

4. Efektivitas

Efektivitas bekerja pada prinsip menghasilkan hasil sebanyak-banyaknya dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien. Dalam konteks ini, efektivitas diukur dari kemampuan untuk meningkatkan hasil kerja per unit sumber daya yang digunakan, seperti tenaga kerja, dana, dan bahan baku. Dengan demikian, organisasi atau perusahaan dapat memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki sehingga tidak ada pemborosan dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal. Robbins 2006 dalam (Herawati et al., 2021).

Menurut Nonzha (2023) Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang karyawan dan menunjukkan sejauh mana perusahaan memenuhi atau melampaui tujuan, tugas, dan harapan yang ditetapkan oleh Perusahaan. Perusahaan yang mengelola sumber daya manusianya dengan baik dan mengoptimalkan keterampilan karyawannya akan menghasilkan karyawan yang bertalenta, yang pada akhirnya berdampak pada tercapainya tujuan perusahaan. (Muhammad et al., 2024)

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor dari dalam dan luar dirinya. Faktor dalam dirinya sendiri adalah pengetahuan, keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi kerja, kepribadian, sikap dan perilaku yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja dari seorang

karyawan. Faktor dari luar dirinya seperti antara lain, agaya kepemimpinan atasan, hubungan antara para karyawan, dan lingkungan kerja tempat karyawan bekerja. (Lestary & Chaniago, 2018).

Menurut (Abdullah, 2012), Kinerja yang terpelihara dan berkembang meningkat akan berdampak positif bagi organisasi atau lembaga bisnis yang bersangkutan. Bagi organisasi publik akan memperbaiki dan meningkatkan kepercayaan., juga secara bertahap meningkatkan keuntungan perusahaan, dan kalau terus dapat dipelihara dan ditingkatkan akan menghasilkan keuntungan yang berkelanjutan. (Anggraini et al., 2023)

Kinerja sangat berpengaruh pada kemajuan suatu perusahaan. Oleh karena kinerja yang baik dari setiap karyawan dan pelaksanaan kinerja yang baik dan berkualitas akan sangat menunjang ke efektifan suatu Perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan Penelitian, yang berguna sebagai perbandingan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya. Untuk melandasi Penelitian ini, terdapat Penelitian terdahulu sebagai penunjang yang dijelaskan dengan hasil Penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Hersusetiyatia, Winda Febriantib, Ratna Deli Saric Aji Putri Yanshah (2014) : Analisis Kinerja Karyawan Melalui Penerapan <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) di Pt Jasa dan Kepariwisataaan Jawa Barat (Hersusetiyati et al., 2024)	penilaian kinerja karyawan dengan menerapkan <i>Key Perfoemance Indicator</i> (KPI) yang dilakukan oleh PT Jaswita Jabar berjalan dengan optimal sehingga dapat mencapai target perusahaan dan menghasilkan produktivitas kerja yang meningkat	Variabel yang sama Kinerja Karyawan dan <i>Key Performance Indicators</i> (KPI)	Variabel Kinerja adalah Variabel(X) dan Variable <i>Key Performance Indicators</i> (KPI)
2	Alden Nelso, Esther Agustin (2025) : Penerapan <i>Key Performance Indicators</i> dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Agustina & Nelson, 2025)	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel kinerja karyawan dengan l variabel <i>Key Performance Indikator</i> .	<i>Key Performance Indicators</i> merupakan variabel (X) dan kinerja pegawai merupakan variabel (Y)	Studi kasus dilakukan dalam konteks pengembangan UMKM

NO	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
3	Alfina Khoirunnisaa, Suroso , Flora Patricia Angela (2024) : Pengaruh <i>Key Performance Indicator</i> dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Tongwei INDONESIA (Khoirunnisaa et al., 2024)	Variabel KPI Berpengaruh secara Parsial terhadap kinerja karyawan dan menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai di Pt Tongwei INDONEIA	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan 2 Variabel yang sama yaitu <i>Key Performance Indicator</i> dan <i>Kinerja karyawan</i>	Untuk tempat penelitian di Pt. Tongwei Indonesia dan adanya penggunaan variabel lain
4	Putri Nurhasanah, Hardiyanti, Suri Purnami (2024) : PENGARUH IMPLEMENTAS I <i>KEY PERFORMANCE INDICATOR</i> (KPI) DAN TINGKAT ABSENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Kasus pada Pegawai Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Sumatera Utara) (Nurhasanah & Purnami, 2024)	disimpulan secara parsial key performance indicator dan tingkat absensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan pengaruhnya sebesar 43,1%, sisanya sebesar 56,9% disebabkan oleh variabel lain di luar Key Performance Indicator	Mempunyai Variabel yang sama yaitu Variabel (X) <i>Key Performance Indicator</i> dan Variabel (Y) <i>Kinerja Karyawan</i>	Menggunakan Penelitian Kuantitatif dengan basis data yang berasal dari Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesi Stasiun Sumatra Utara

NO	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
5	INDA YATI (2018) : Pengaruh <i>Key Performance Indicators</i> terhadap kinerja Karyawan pada Bank Syariah (Yati, 2018)	Hasil penelitian Menunjukkan Bahwa Variabel KPI Berpengaruh Terhadap kinerja karyawan dan juga dipengaruhi oleh penelitian lain yang tidak ada di dalam penelitian ini	Budaya organisasi merupakan variabel (X) dan kinerja pegawai merupakan variabel (Y)	Pengambilan sampel dilakukan Pada Bank Syariah

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Di dalam kerangka pemikiran variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian. (Syahputri et al., 2023)

Dalam penyusunan sebuah penelitian pendidikan, kerangka berpikir memiliki posisi strategis yang menjembatani antara teori dan praktik, antara konsep dan realitas, serta antara permasalahan penelitian dengan tujuan yang ingin dicapai. Kerangka berpikir bukan sekadar penjelasan teoretis,

melainkan suatu konstruksi logis yang menggambarkan bagaimana peneliti melihat hubungan antar variabel dalam sebuah sistem pemikiran yang utuh, sistematis, dan konsisten. Oleh karena itu, kerangka berpikir menjadi inti yang menyatukan keseluruhan rancangan penelitian dalam satu alur pemikiran yang koheren (Priatna dalam Hanifah et al., 2025)

Berdasarkan pengertian di atas maka gambaran penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah berdasarkan Judul penelitian ini yaitu “analisis kinerja karyawan dengan penerapan *key performance indicator* ((KPI)) di PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan 4 permasalahan utama yang dinilai berpengaruh dalam menghambat sistem kinerja karyawan dalam memenuhi standar (KPI) di ULP Manado Selatan :

1. Jumlah Karyawan tidak sebanding dengan jumlah kuantitas pekerjaan yang ada
2. Pekerjaan yang bertumpuk akibat kuantitas pekerjaan yang berlebih
3. Penggunaan alat bantu berupa aplikasi yang masih kurang dari sistem informasi Sistem pendataan
4. Masih dibutuhkan jumlah peningkatan dalam segi ketersediaan alat baik dalam kantor ataupun di lapangan

Dari 4 permasalahan di atas perusahaan harus tetap menjaga keseimbangan sistem Kinerja para karyawan dalam menjalankan Siklus (KPI) di Perusahaan.

Untuk tetap mempertahankan siklus ini tetap berjalan Perusahaan harus menjaga Pemenuhan dari Standar Operasional KPI yaitu:

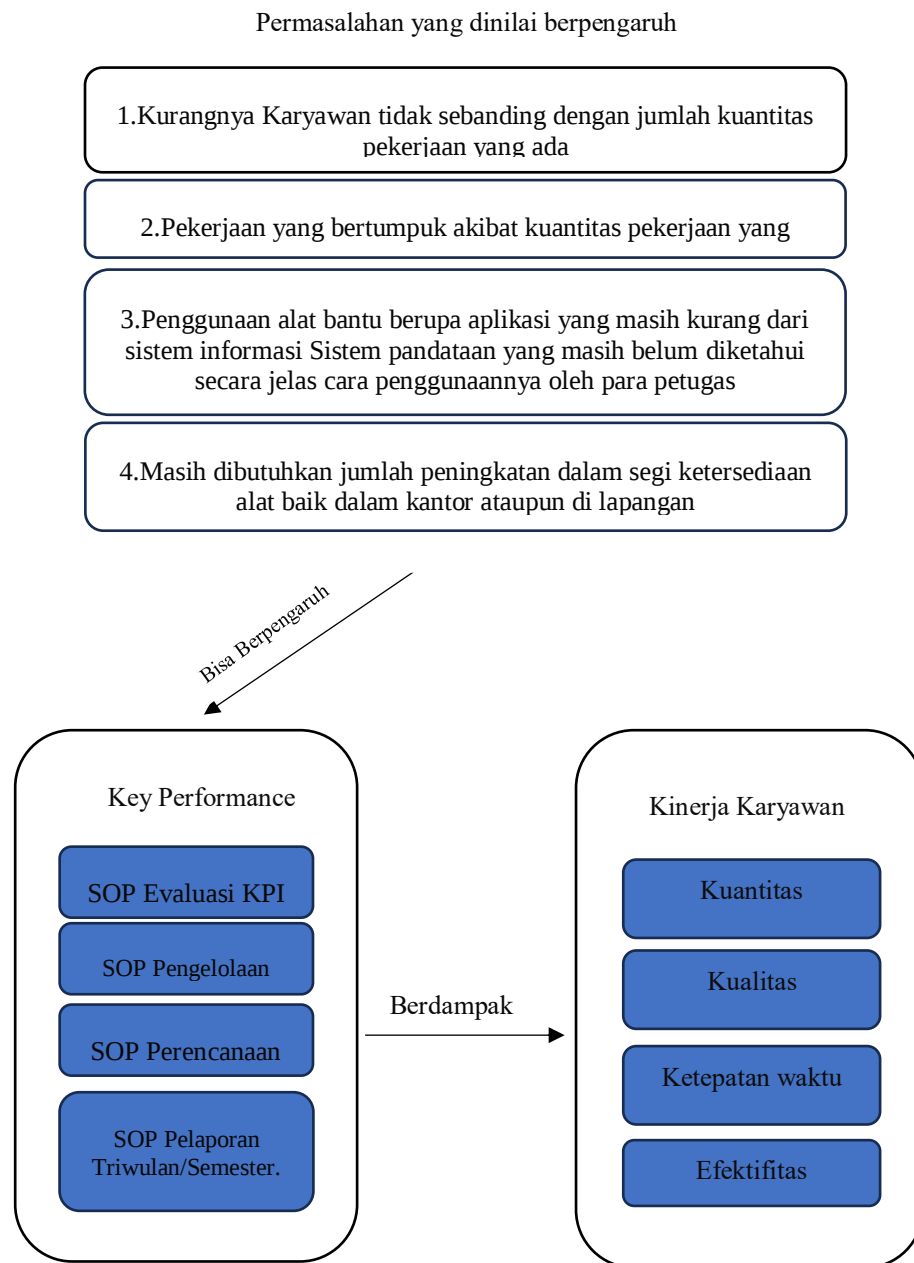
1. SOP Evaluasi KPI Organisasi.
2. SOP Pengelolaan Data KPI.
3. SOP Perencanaan Kinerja Pegawai.
4. SOP Pelaporan Triwulan/Semester.

Dalam menjalankan (KPI) di perusahaan. Pihak perusahaan harus bisa untuk menjaga kestabilan dari faktor-faktor kinerja karyawan di atas.

Data-data yang akan di peroleh dari penelitian ini berdasarkan kepada bagaimana Perusahaan mampu untuk menjaga pencapaian KPI sesuai dengan SOP yang ada dan juga mampu untuk mengatasi 4 permasalahan yang bisa berdampak dalam menjalankan Kinerja karyawan untuk pencapaian Target (KPI) perusahaan.

Berikut dibawah ini adalah alur pikir yang di rekayasakan lewat bentuk diagram gambar.

Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT.PLN (Persero) ULP Manado Selatan yang terletak di , Sario Utara, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian dirancang selama 10 (Sepuluh) bulan terhitung mulai dari bulan Januari tahun 2025 sampai bulan Oktober 2025. Tahapan kegiatan yang dilalui dimulai dari pra-survey, pengumpulan data sampai dengan penyusunan skripsi.

3.1.1 Tempat

PT.PLN (Persero) ULP Manado Selatan

Gambar 3. 1 Tampak depan ULP Manado Selatan



Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

3.1.2 Waktu

Penelitian Ini dilakukan dalam waktu 10 bulan dengan ULP Manado Selatan sebagai tempat penelitian.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
1	Observasi dan Pengajuan Judul	Januari 2025– 30 juni 2025	Peneliti dan Panitia
2	Bimbingan Skripsi	01 Juli 2025 – 02 Oktober	Dosen Pembimbing
3	Ujian Dan Perbaikan Skripsi	03 Oktober 2025 – 17 Oktober 2025	Panitia Dan Peneliti

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif.

3.3 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus (*Case Study*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk meneliti suatu peristiwa yang sudah terjadi. Fokus utamanya adalah untuk mengetahui hubungan dari semua variabel dalam peristiwa tersebut.

Menurut Nursapia Harahap, (2020) Studi Kasus berasal dari terjemahan dalam bahasa Inggris "*Case Study*" atau ". Kata "Kasus" diambil dari kata "*Case*" yang artinya ialah kajian atau peristiwa. Sedangkan "Study" mempunyai arti belajar, mempelajari, meneliti, dan menganalisis, dalam kata lain *case study* adalah mempelajari suatu kejadian, situasi peristiwa atau disebut dengan fenomena sosial yang bertujuan untuk mengungkap kekhasan atau keunikan karakteristik yang terdapat di dalam kasus yang diteliti. (Wahyu, 2024).

Tujuan dasar dari penelitian studi kasus adalah untuk mengetahui penyebab suatu peristiwa bisa terjadi, terulang, dan kemudian berlangsung dalam jangka panjang di masyarakat.

Metode penelitian kualitatif (*Case Study*) ini sejalan dengan penelitian ini, yang di mana peneliti menganalisa kinerja karyawan dengan melalui penerapan *key performance indicator* ((KPI)) di ULP Manado Selatan.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data Primer

- 1) Data observasi langsung di perusahaan ULP Manado Selatan terkait penerapan KPI Perusahaan dan siklus Berjalannya KPI di Perusahaan.
- 2) Data wawancara dengan pimpinan perusahaan dan juga Team Leader dari masing-masing divisi mengenai penggunaan metode KPI dalam Menjaga Kestabilan dan mengawasi kinerja para karyawan di ULP Manado Selatan secara keseluruhan dan per/divisi.
- 3) Data wawancara dengan Pimpinan perusahaan mengenai sistem kinerja karyawan dan dalam evaluasinya setiap minggu ataupun dalam periode 1 bulan.

2. Data Sekunder

- 1) Dokumen perusahaan mengenai penerapan KPI Perusahaan (data realisasi secara keseluruhan per/tiap kegiatan yang berbeda secara keseluruhan).
- 2) Eviden foto kegiatan Pekerjaan di lapangan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data

menurut Sugiyono dalam (Sunarsi, 2020), Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. **Observasi**, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, dalam hal ini *Key performance indicators* terkait penerapan dan pengaruhnya dalam menetapkan sistem kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan.
2. **Wawancara**, yaitu pengumpulan data dengan bertanya langsung kepada narasumber kunci untuk mengumpulkan data secara konkret dalam menganalisis Kinerja karyawan dengan menggunakan penerapan *key performance indicator* ((KPI)) pada PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan.
3. **Kajian Pustaka**, yaitu peneliti mencari referensi-referensi yang terkait dengan penerapan *key performance indicator* dan penyesuaian kinerja karyawan berdasarkan metode KPI dalam perusahaan ataupun organisasi dari sumber-sumber seperti buku-buku literatur, melalui studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

3.6 Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data mentah yang dikumpulkan selama penelitian. Langkah ini bertujuan untuk membuat data menjadi lebih terkelola dan memudahkan analisis data penelitian. Dalam proses reduksi, peneliti

mengidentifikasi aspek-aspek penting yang relevan dengan tujuan penelitian, mengeliminasi informasi yang redundan atau tidak relevan, dan mengorganisir data ke dalam kategori atau tema yang jelas.

Proses reduksi data dapat seperti, membuat ringkasan, memilih kutipan kunci, dan membuat kode atau label untuk tema-tema tertentu. Proses ini penting menentukan fokus analisis dan membantu dalam membangun dasar untuk interpretasi yang lebih lanjut.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data tersebut dalam format yang memungkinkan analisis dan interpretasi. Penyajian data dapat berupa tabel, diagram alir, peta konsep, atau narasi yang mengorganisir dan menampilkan data atau temuan secara sistematis.

Tujuan penyajian data untuk memvisualisasikan hubungan antar tema, pola, dan kategori yang telah diidentifikasi, sehingga memudahkan peneliti dan pembaca untuk memahami hasil analisis. Penyajian data yang efektif memungkinkan peneliti untuk menyampaikan kompleksitas dan nuansa dari data kualitatif secara jelas dan ringkas.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti merumuskan kesimpulan, interpretasi, dan mungkin mengembangkan

teori atau model. Kesimpulan harus mencerminkan hubungan, pola, dan tema yang muncul dari data serta bagaimana ini menjawab pertanyaan penelitian.

Selain itu, peneliti juga harus memverifikasi keandalan dan validitas temuan mereka, melalui teknik seperti triangulasi, pemeriksaan ulang oleh peserta, atau diskusi. Proses verifikasi ini penting untuk memastikan bahwa kesimpulan dibangun atas dasar interpretasi data yang solid dan dapat dipercaya.

Ketiga langkah analisis data kualitatif membentuk analisis yang interaktif dan fleksibel, sehingga peneliti dapat paham dan responsif terhadap data yang mereka kumpulkan.

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

3.7.1 Triangulasi

Sebuah konsep metodologis pada penelitian kualitatif yang perlu diketahui oleh peneliti kualitatif selanjutnya adalah teknik triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Sebagai contoh, untuk

menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan menteri kesehatan, maka pengujian keabsahan terhadap data yang telah diperoleh dapat dilakukan kepada bawahan yang dipimpin, kepada atasan yang menugasi, dan kepada rekan kerja. Data dari ketiga sumber yang berbeda tersebut, tidak dapat dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dapat dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis tersebut dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dapat dilakukan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang telah diperoleh melalui wawancara mendalam kepada informan A terkait persepsi, gagasan, harapan, sikap, gaya hidup, dan lingkungan masyarakat terhadap pengimplementasian kesehatan gratis, maka dilakukan pengecekan informasi kembali melalui observasi, ataupun dokumentasi kepada informan A tersebut, maupun sebaliknya.

a) Wawancara mendalam (*indepth interview*):

Sebagian besar sumber data penelitian kualitatif didasarkan pada wawancara mendalam, teknik ini menggunakan pertanyaan *open-ended*, dengan mengutamakan sikap etis terhadap informan yang sedang

dipelajari. Data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, perasaan, dan pengetahuan

b) Observasi (pengamatan):

Observasi :merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia. Observasi ini dilakukan dengan pengamatan terhadap apa yang diteliti yang hasilnya dapat berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi intra-personal

c) Dokumen:

Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar, (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Apabila dengan berbagai teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda satu sama lainnya, peneliti dapat melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang terkait hingga didapatkan kepastian dan kebenaran datanya.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda. Sebagai contoh, ketika ingin mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dari peningkatan pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat

(Puskesmas), maka informan sebelumnya yang telah dilakukan wawancara mendalam, diulangi wawancaranya pada waktu atau situasi berbeda. Apabila hasil uji tetap menunjukkan data yang berbeda, peneliti dapat melakukannya secara berulang hingga ditemukan kepastian data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Gambar 4. 1 Logo PLN



Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

Sejarah kelistrikan di Indonesia bermula pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda, termasuk pabrik gula dan perusahaan ketenagalistrikan, membangun pembangkit listrik untuk memenuhi kebutuhan internal mereka. Penggunaan listrik untuk kepentingan umum dimulai ketika perusahaan swasta Belanda, NV. NIGN, yang awalnya bergerak di bidang miagas, memperluas usahanya ke sektor kelistrikan.

Seiring dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk merebut kembali Irian Jaya dari penjajahan Belanda, pemerintah mengeluarkan Undang-undang No. 86 Tahun 1958 tanggal 27 Desember yang mengatur nasionalisasi semua perusahaan Belanda, termasuk Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1958 yang mengatur nasionalisasi perusahaan listrik dan mia-gas milik Belanda.

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia mengalami pasang surut yang mengikuti perjalanan perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 ditetapkan sebagai hari Listrik dan gas, dengan peringatan pertama pada 27 Oktober 1946 di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Pusat (BPKNIP), Yogyakarta. Penetapan resmi tahun 1945 sebagai hari listrik berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 20 Tahun 1960.

Namun, pada 30 September 1975, melalui Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No. 235/KPTS/1975, peringatan Hari Listrik dan *gasoline* digabung dengan Hari Kebangkitan Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember.

PT. PLN (Persero) adalah perusahaan milik negara yang bertanggung jawab atas distribusi listrik di seluruh Indonesia. Salah satu unit kerjanya adalah PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan, yang berada di bawah wilayah kerja UP3 Manado. Wilayah ULP Manado Selatan meliputi beberapa kecamatan dan desa, seperti Kecamatan Sario Kota Manado Sulawesi Utara, Kecamatan Kepulauan Bunaken dengan Pulau Bunaken dan Desa Siladen, Kecamatan Wori dengan Desa Mantahage dan Desa Nian, serta Kecamatan Talawaan dengan Desa Tumbohon, Paniki Atas, Mapanget, Warisa, Wusa, Winetin, dan Desa Teep. Berdasarkan statistik yang ada, PT. PLN (Persero) ULP MANADO SELATAN melayani sekitar 1.300 pelanggan pasca-bayar dengan pendapatan mencapai sekitar Kisaran Ratusan Juta Atau Mungkin lebih Setiap per-bulan.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

4.2.1 Visi

“Menjadikan Perusahaan Listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan No. 1 pilihan pelanggan untuk solusi energi”.

4.2.2 Misi

1. Menjalankan bisnis listrik dan bidang lainya terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota, perusahaan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

4.3 Sumber Daya Perusahaan

PT. PLN (Persero) ULP MANADO SELATAN memiliki sumber daya manusia serta peralatan kerja yang mendukung pelaksanaan aktivitas operasional perusahaan, selain itu juga disediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Sumber daya manusia dan peralatan kerja tersebut dapat diidentifikasi berdasarkan bidang tugas masing-masing. Informasi lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 Jumlah Karyawan Menurut Bidang Tugas

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1.	Manajer	1
2.	<i>Team Leader</i> Teknik	1
3.	Staf Teknik	2
5.	<i>Team Leader</i> Yan Gan dan ADM	1
4.	STAF PP	1
5.	<i>Team Leader</i> Tenaga dan Energi	1
7.	STAF Tenaga dan Energi	3
6.	<i>Team Leader</i> K3L DAN KAM	1
7	<i>Office Kinerja</i>	2
<i>Total Pegawai dan Staff</i>		13

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan 2025

Tabel 4. 2 Peralatan Kantor

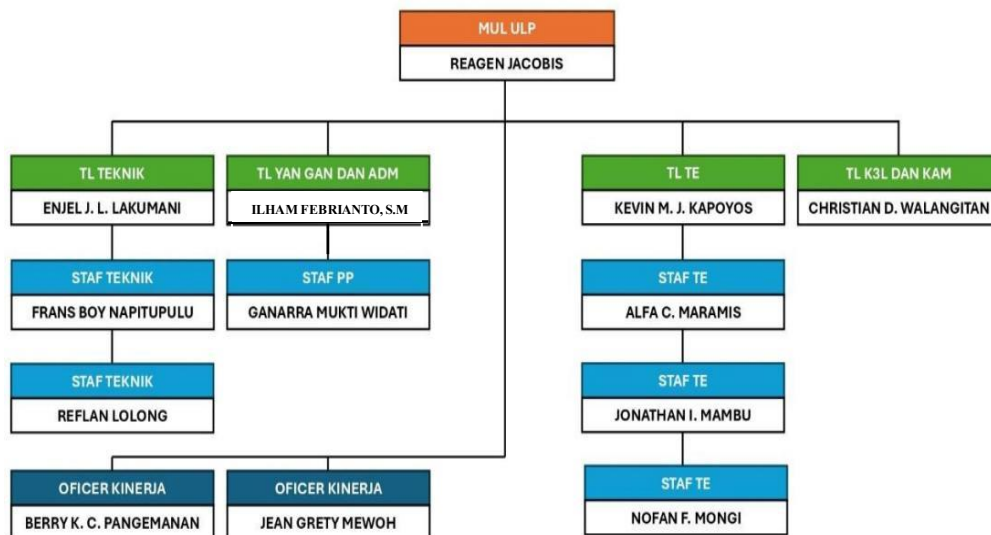
No	Nama Peralatan	Jumlah (Unit)
1	Komputer	7
2	Printer dan Foto <i>Copy</i>	3
3	Printer dan Dot Matrix	3
4	Meja	15
5	Kursi	21
6	Lemari Arsip	5
7	Kendaraan Perusahaan (Mobil)	3

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan 2025

4.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4. 2 Struktur Oraganisai

STRUKTUR ORGANISASI ULP MANADO SELATAN



Sumber: PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan 2025.

4.5 Uraian Kerja (Job Description)

1. Manager

Manajer adalah pimpinan utama di PLN ULP Manado Selatan. Tanggung jawabnya sangat beragam, meliputi perencanaan strategis, pengawasan oprasional secara keseluruhan, pengelolaan sumber daya (manusia, keuangan, asset), memastikan pencapaian target kinerja, menjalin hubungan baik dengan pihak (pemerintah daerah, pelanggan besar), serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar perusahaan, manajer bertanggung jawab atas keberhasilan dan efesiensi oprasional seluruh unit.

2. *Team Leader Teknik*

Memimpin dan mengawasi tim teknis yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, perbaikan, dan pembangunan infrastruktur kelistrikan jaringan, gardu, dll. Ini termasuk perencanaan jadwal pemeliharaan, penanganan gangguan listrik, memastikan standar keselamatan kerja, pengelolaan inventaris peralatan teknis, dan memastikan keandalan pasokan listrik kepada pelanggan.

3. *Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi*

Meliputi pengelolaan layanan pelanggan misalnya, penyambungan baru, perubahan daya, keluhan pelanggan, informasi tagihan, memastikan kepuasan pelanggan, mengelola proses administrasi terkait layanan pelanggan dan operasional kantor misalnya, surat- menyurat, arsip, keuangan non-operasional, serta mengelola *front office* atau pusat informasi pelanggan.

4. *Team Leader Transaksi Energi*

Meliputi pengelolaan data meteran pelanggan, perhitungan dan verifikasi tagihan listrik, penanganan tunggakan, koordinasi dengan bagian keuangan, serta analisis data konsumsi energi. Mereka memastikan bahwa setiap energi yang disalurkan tercatat dengan benar dan tertagih sesuai regulasi.

5. *Team Leader* K3L Kam

Memastikan implementasi dan kepatuhan terhadap standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) serta Lingkungan di seluruh unit. Ini termasuk pengembangan dan pelaksanaan prosedur K3L, pelatihan karyawan, investigasi insiden atau kecelakaan kerja, dan pelaporan terkait K3L kepada manajemen dan pihak berwenang.

6. JTC DAL SUSUT P2TL (Officer Kinerja)

Junior Technician/Officer Pengendalian Susut dan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik. Mereka fokus pada identifikasi dan penanganan susut energi kehilangan daya yang tidak teknis, seperti pencurian listrik, serta melakukan penertiban dan penindakan terhadap pelanggaran pemakaian tenaga listrik.

7. JTC OP & WAR (Officer Kinerja)

Junior Technician/Officer Oprasional & Work Order. Tim ini bertugas untuk mendukung operasional harian, termasuk pengelolaan Work Order atau perintah kerja, pencatatan dan pelaporan data operasional, serta mungkin juga membantu dalam koordinasi logistik dan peralatan untuk mendukung tim di lapangan.

8. Staff Teknik

Pelaksana teknis di bawah TL Teknik. Tugas mereka meliputi menyiapkan spesifikasi teknis konstruksi, menghitung HPS pekerjaan teknis, menganalisis harga satuan, melakukan site visit, membantu evaluasi

teknis penawaran, memeriksa gambar teknis, menghitung volume pekerjaan, dan mendokumentasikan proses teknis pengadaan.

9. Staff Pelayanan Pelanggan

Pelaksana teknis lapangan. Tugas mereka meliputi melakukan survei lokasi untuk sambungan baru, melakukan instalasi meter listrik, menangani gangguan dan pemadaman, melakukan perbaikan jaringan listrik pelanggan, melakukan pemeriksaan instalasi listrik, mencatat data teknis lapangan, melakukan pemutusan dan penyambungan listrik, serta memberikan edukasi teknis kepada pelanggan.

10. Staff Tenaga dan Energi

Tugas mereka meliputi melakukan inspeksi instalasi pelanggan tegangan menengah, melakukan pengukuran kualitas daya, menangani gangguan pada trafo pelanggan, melakukan commissioning instalasi baru, memeriksa dan menguji peralatan proteksi, melakukan load survey, memberikan rekomendasi teknis untuk efisiensi energi, dan melakukan maintenance preventif instalasi pelanggan.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penemuan yang Diperoleh Dalam Penelitian

5.1.1 Karakteristik Informan

Karakteristik Informan Mewakili Kelompok Berdasarkan Jabatan:

Dalam Penelitian ini Narasumber memberikan jawaban atas setiap permasalahan yang terjadi. Untuk itu informan harus memberikan jawaban yang jelas dan terpercaya atas permasalahan tersebut. Penelitian Ini memusatkan kepada seorang Informan tertentu yang dipilih berdasarkan tingkat eksklusifitas dalam mendapatkan informasi yang paling relevan.

Dalam hal ini peneliti memilih Pimpinan Perusahaan dan Pimpinan Divisi untuk ditetapkan sebagai Informan utama dalam penelitian ini. Tingkat Eksklusifitas dan tingkat kepercayaan dari Informan ini sangat tinggi mengingat, mereka adalah para pimpinan yang langsung mengatur kinerja dari para karyawan mereka baik secara keseluruhan dan perdivisi. Berikut ini adalah data Jabatan dari 3 Informan yang diambil dalam Penelitian ini:

Tabel 5. 1 Karakteristik Informan Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Manajer ULP Manado Selatan	1
2.	Team Pelayanan Pelanggan dan Adminitrasi	1
3.	Pegawai ULP dalam bidang Pelayanan pelanggan dan Administrasi	1

Sumber: PT PLN (Persero) ULP MANADO SELATAN 2025

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Studi Kasus (*Study Case*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk meneliti suatu peristiwa yang sudah terjadi. Fokus utamanya adalah untuk mengetahui hubungan dari semua variabel dalam peristiwa tersebut, dengan bersifat deskriptif. Dengan menggunakan wawancara yang terstruktur. Teknik pengambilan *sample* dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan dan dengan menggunakan *purposive* sampling, karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian. Temuan penelitian ini diperoleh dari hasil Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 3 Informan yang ada di ULP Manado Selatan yang diketahui adalah para pimpinan Perusahaan yang ada di ULP Manado Selatan.

Jawaban dari para Informan akan dijabarkan pada tabel yang telah ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan satu fokus yang akan dibahas dalam penelitian ini. Yaitu untuk menganalisis Kinerja karyawan dengan penerapan *Key performance indicator* dalam prosesnya dan dengan *sub-focus* Sop Evaluasi KPI Organisasi, SOP Pengelolaan Data KPI, SOP Perencanaan Kinerja Pegawai, SOP Pelaporan Triwulan/Semester.

5.2.1 Temuan Penelitian SOP Evaluasi KPI Organisasi

Pada tabel di bawah ini menunjukkan rangkuman jawaban informan berdasarkan dimensi SOP Evaluasi KPI Organisasi.

Tabel 5. 2 Informasi terkait SOP Evaluasi KPI Organisasi

No.	Dimensi	Indikator	Jawaban Narasumber
1.	<i>SOP Evaluasi KPI Organisasi.</i>	Pengukuran Kinerja Berbasis Perspektif	kinerja karyawan selalu ditinjau dan diukur lewat pengevaluasian per/hari, per/bulan dan per/tahun
2		Penilaian kinerja karyawan	penilaian kinerja karyawan selalu di ukur berdasarkan SOP dari perusahaan
3		Fokus terhadap keberlanjutan	Perusahaan terus melakukan evaluasi secara berkelanjutan agar dapat mengatasi segala macam kekurangan dari 39perusahaan.

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

5.2.2 Temuan Penelitian SOP Pengelolaan data KPI

Tabel di bawah menunjukkan rangkuman jawaban informan berdasarkan dimensi SOP Pengelolaan Data KPI.

Tabel 5. 3 Informasi terkait SOP Pengelolaan Data KPI.

No.	Dimensi	Indikator	Jawaban Narasumber
1.	<i>SOP Pengelolaan Data KPI.</i>	Ketepatan dan Akurasi Data	Pengelolaan data dijaga sebaik mungkin dengan pemastian dan pengecekan yang berulang kali di lakukan
2		Waktu Pengelolaan Data	pengelolaan data diusahakan dilakukan dalam waktu sesingkat mungkin untuk dapat tetap menjaga ketepatan waktu dalam target KPI
3		Efektivitas dan penggunaan	Efektivitas dan penggunaan data dari KPI dapat diakses dengan mudah di perusahaan, pengelolaan aplikasi yang ramah dan tidak sulit, serta kerahasiaan informasi yang teta terjaga dengan baik

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

5.2.3 Temuan Penelitian SOP Perencanaan Kinerja Karyawan

Tabel di bawah menunjukkan rangkuman jawaban informan berdasarkan dimensi SOP perencanaan kinerja karyawan

Tabel 5. 4 Informasi Terkait SOP Perencanaan kinerja karyawan

No.	Dimensi	Indikator	Jawaban Narasumber
1.	SOP Perencanaan Kinerja Karyawan	Penetapan target dan rencana	Perencanaan kinerja karyawan di bagi menjadi beberapa satuan waktu yang berbeda dengan jenis fokus pekerjaan yang di paling di utamakan dalam segi waktu per/bulan dan dalam tanggal-tanggal tertentu
2		Proses pemantauan dan pengembangan	Proses pemantauan sering dilakukan di perusahaan adalah melalui evaluasi perharian, pemantauan dari pimpinan di lapangan dan juga dilakukan perbaikan bertahap bila terjadi kesalahan di lapangan.
3		Evaluasi dan umpan balik	Evaluasi terus dilakukan baik untuk mendapatkan informasi dalam perusahaan dari pegawai dan petugas tentang hal yang masih perlu di tingkatkan ataupun dari umpan balik pelanggan.

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

5.2.4 Temuan Penelitian SOP Pelaporan Triwulan/Semester

Tabel di bawah menunjukkan rangkuman jawaban informan berdasarkan dimensi SOP Pelaporan Triwulan/semester.

Tabel 5. 5 Informasi Terkait Pelaporan Triwulan/Semester

No.	Dimensi	Indikator	Jawaban Narasumber
1.	<i>SOP Pelaporan Triwulan/Semester</i>	Ketepatan waktu dan kelengkapan laporan	para karyawan dan petugas terus dipacu untuk dapat memaksimalkan pencapaian data KPI secepatnya dengan proses pengecekan yang di lakukan secara teliti.

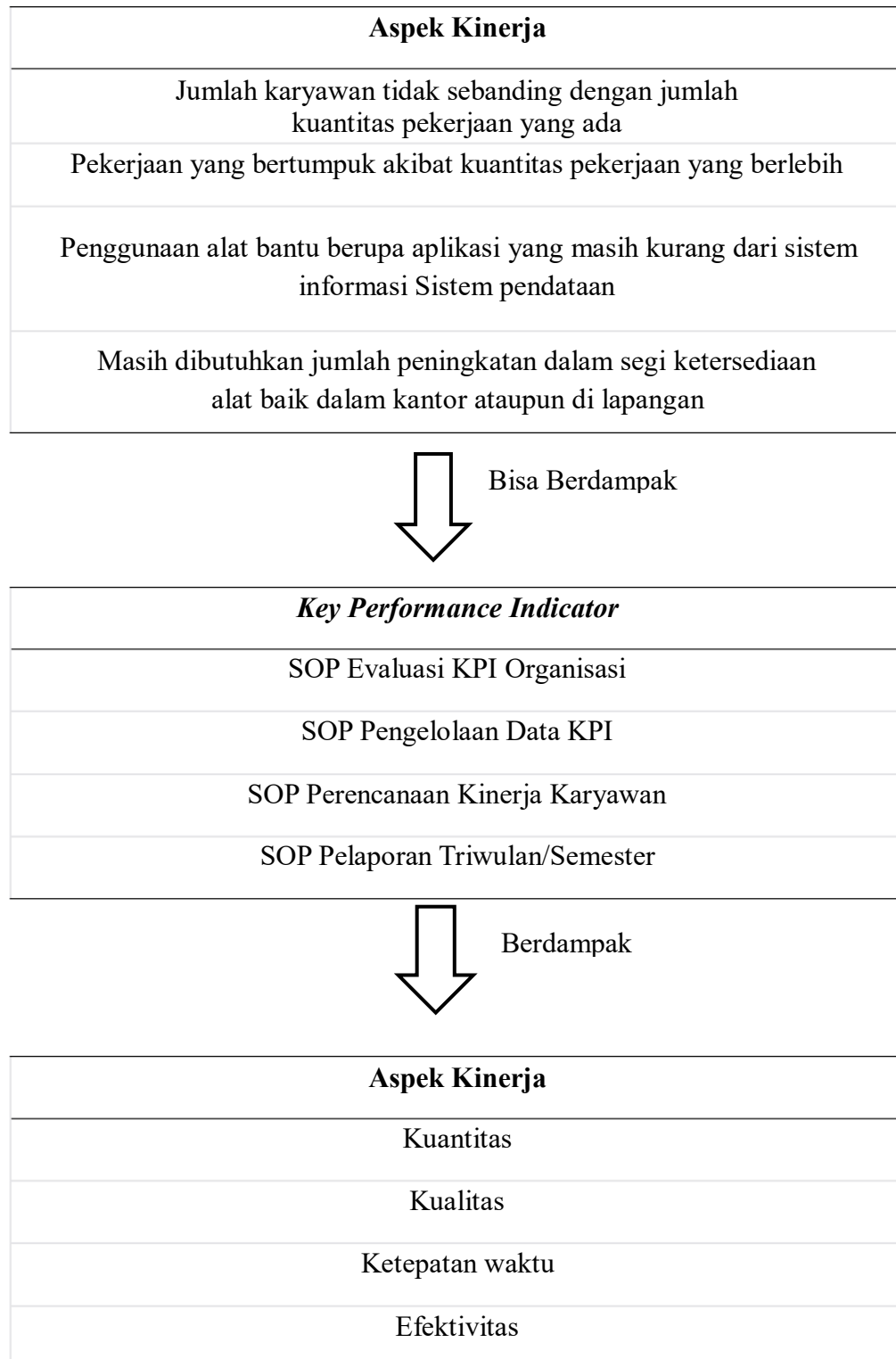
Sambungan tabel 5.5

No.	Dimensi	Indikator	Jawaban Narasumber
2		Akurasi dan kualitas data	Akurasi data teta di jaga se nyata mungkin dengan didasari data yang nyata terjadi di lapangan dan data pelaporan di usahakan untuk dapat di terapkan dan di jelaskan seefektif mungkin dan juga memiliki dampak dan pernyataan yang jelas
3		Efektivitas dan dampak laporan	

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

5.3 Implementasi Temuan Penelitian

Dalam Penelitian Kualitatif analisis data merupakan tahap yang bermanfaat untuk menelaah data yang telah diperoleh dari beberapa informan yang dipilih selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk menjawab tujuan dari penelitian ini, berdasarkan hasil temuan yang telah dibahas dalam bab ini.

Gambar 5. 1 Gambaran Implementasi Penelitian

Sumber : Olahan Data Peneliti 2025

Ada 4 Indikator utama yang diperhatikan dalam penyusunan penelitian ini yaitu SOP dari KPI di ULP Manado Selatan. Hal ini sejalan dengan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis penerapan KPI sudah sesuai dengan SOP yang pada PT PLN (Persero) ULP Manado Selatan.
2. Untuk mengetahui apakah kinerja karyawan sudah sesuai dengan standar KPI.

Dalam 4 indikator kinerja karyawan di atas dilihat ada 4 permasalahan yang diamati oleh peneliti dan bisa berdampak dalam kinerja para karyawan dalam pemenuhan SOP dari *key Performance Indicator* di perusahaan. Dalam implementasi ini peneliti akan memberikan contoh hal yang sudah ada di perusahaan dan juga hal yang bisa ditambahkan dalam memperkuat Kinerja karyawan dari ke-4 indikator SOP *key Performance Indicator* dalam memaksimalkan pencapaian Kinerja karyawan sembari memberikan pembuktian bahwa 4 permasalahan yang telah ditetapkan oleh peneliti berpengaruh terhadap Kinerja karyawan dalam mencapai SOP *key performance indikator*.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan dengan 3 orang informan secara keseluruhan dinyatakan bahwa 4 Indikator dari SOP KPI di atas berperan penting dalam Mencapai tujuan KPI Perusahaan dan memiliki dampak yang signifikan dari masing-masing indikator yang ada.

Temuan penelitian yang sudah dipaparkan di atas akan di implementasikan atau di terapkan serta dilaksanakan ke dalam Tindakan nyata sehingga didapatkan hasil. Sudah ditemukan beragam cara implementasi yang sudah dilakukan di dalam memaksimalkan kinerja karyawan di Perusahaan.

5.3.1 Implementasi dari SOP Evaluasi KPI Organisasi

1. Pengukuran kinerja berbasis perspektif.

Pengukuran kinerja berbasis perspektif merupakan pendekatan holistik dalam mengevaluasi kinerja karyawan yang tidak hanya berfokus pada satu aspek semata, melainkan mempertimbangkan berbagai sudut pandang yang komprehensif. Pendekatan ini mengintegrasikan penilaian dari berbagai dimensi seperti perspektif bulanan dan tahunan, perspektif kualitatif dan kuantitatif, serta perspektif individu dan tim. Dalam konteks SOP evaluasi KPI organisasi, indikator ini memainkan peran yang sangat vital karena memastikan bahwa evaluasi kinerja dilakukan secara adil, objektif, dan menyeluruh. Dengan menggunakan multi-perspektif, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan dari berbagai lini dan aspek, sehingga hasil evaluasi menjadi lebih akurat dan dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, pengukuran berbasis perspektif juga memungkinkan organisasi untuk menyesuaikan strategi evaluasi dengan karakteristik pekerjaan yang berbeda-beda, sehingga penilaian kinerja menjadi lebih relevan dan kontekstual dengan tuntutan masing-masing posisi dalam organisasi. Dalam lingkungan perusahaan. Pimpinan perusahaan selalu melakukan

pengevaluasian kinerja per/hari dengan para petugas dan pegawai dengan fokus utama untuk mencari tahu bagaimana keadaan di lapangan berlangsung dan mengontrol para karyawan yang tengah mengalami kesulitan dalam pekerjaannya. Untuk dicarikan solusi yang biasanya dilakukan dengan cara inspeksi langsung kelapangan yang di temani oleh pimpinan bidang.

2. Penilaian kinerja karyawan.

Penilaian kinerja karyawan merupakan proses sistematis untuk mengukur, mengevaluasi, dan mendokumentasikan pencapaian kerja individu terhadap target dan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Indikator ini berfungsi sebagai mekanisme formal untuk menilai sejauh mana kontribusi setiap karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi, dengan mengukur aspek-aspek seperti produktivitas, kualitas kerja, kedisiplinan, inisiatif, dan kemampuan bekerja sama. Dalam kerangka SOP Evaluasi KPI Organisasi, penilaian kinerja karyawan berperan sebagai instrumen utama untuk memberikan umpan balik yang konstruktif kepada karyawan mengenai performa mereka selama periode tertentu. Proses penilaian yang dilakukan secara konsisten dan berdasarkan SOP yang jelas akan menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem manajemen kinerja. Lebih jauh lagi, hasil dari penilaian kinerja ini menjadi dasar untuk berbagai keputusan penting dalam manajemen SDM, seperti promosi jabatan, penyesuaian kompensasi, identifikasi kebutuhan dan pelatihan.

3. Fokus terhadap keberlanjutan

Fokus terhadap keberlanjutan dalam konteks evaluasi KPI organisasi mengacu pada komitmen perusahaan untuk melakukan penilaian dan pengawasan kinerja secara berkelanjutan, konsisten, dan berkelanjutan dalam jangka panjang. Indikator ini menekankan pentingnya evaluasi yang tidak bersifat insidental atau sporadis, melainkan dilakukan secara terstruktur dan periodik untuk mengidentifikasi tren, pola, serta perkembangan kinerja dari waktu ke waktu. Peran indikator ini dalam SOP Evaluasi KPI Organisasi sangat krusial karena memastikan bahwa organisasi tidak hanya fokus pada pencapaian target jangka pendek, tetapi juga memperhatikan pertumbuhan dan perkembangan berkelanjutan yang dapat menjamin kesuksesan organisasi di masa depan. Evaluasi berkelanjutan memungkinkan perusahaan untuk segera mendeteksi dan mengatasi berbagai permasalahan atau kekurangan dalam kinerja sebelum menjadi masalah yang lebih besar. Selain itu, fokus pada keberlanjutan juga mencerminkan komitmen organisasi terhadap pengembangan yang berkelanjutan, di mana data hasil evaluasi secara berkala digunakan sebagai bahan pembelajaran dan perbaikan sistem kerja secara menyeluruh. Pendekatan berkelanjutan ini juga membantu menciptakan budaya organisasi yang berorientasi pada pengembangan jangka panjang, baik dari sisi kinerja operasional maupun pengembangan kapasitas sumber daya manusia, sehingga organisasi dapat tetap adaptif dan kompetitif dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Pembagian evaluasi kerja

yang konkret dan berfokus terhadap kemajuan SDM adalah salah satu cara untuk dapat mengadakan pengembangan yang terus berkelanjutan.

5.3.2 Implementasi dari SOP Pengelolaan Data KPI

1. Ketepatan dan akurasi data.

Ketepatan dan akurasi data merupakan indikator fundamental yang mengukur tingkat kebenaran, presisi, dan kesesuaian data KPI yang dikelola dengan kondisi aktual di lapangan. Indikator ini menekankan pentingnya pengelolaan data yang dijaga sebaik mungkin melalui penerapan pemastian dan pengecekan yang berulang kali di setiap tahapan proses pengumpulan, pengolahan, hingga pelaporan data. Dalam konteks SOP Pengelolaan Data KPI, ketepatan dan akurasi data memainkan peran yang sangat krusial karena menjadi fondasi utama bagi keandalan seluruh sistem informasi kinerja organisasi. Data yang tepat dan akurat akan memastikan bahwa setiap keputusan strategis yang diambil oleh manajemen didasarkan pada informasi yang valid dan dapat dipercaya, bukan pada asumsi atau data yang keliru. Kesalahan dalam data KPI dapat berakibat fatal karena dapat menyebabkan mis-interpretasi terhadap kondisi kinerja organisasi, yang pada gilirannya dapat mengarah pada pengambilan keputusan yang tidak tepat dan merugikan perusahaan. Oleh karena itu, penerapan mekanisme *quality control* yang ketat, verifikasi data secara berlapis, serta penggunaan teknologi yang mendukung akurasi *input* data menjadi sangat penting. Dengan menjaga ketepatan dan akurasi data, organisasi dapat membangun sistem monitoring kinerja yang *credible*, meningkatkan kepercayaan *stake holder* terhadap laporan kinerja

yang disajikan, serta memastikan bahwa evaluasi kinerja dilakukan berdasarkan fakta yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Waktu pengelolaan data

Waktu pengelolaan data merupakan indikator yang mengukur efisiensi temporal dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan pelaporan data KPI, dengan fokus pada kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian setiap tahapan pengelolaan data. Indikator ini menekankan bahwa pengelolaan data harus dilakukan dalam waktu yang sesingkat mungkin namun tetap menjaga kualitas *output* dari perusahaan, sehingga dapat memenuhi target waktu yang telah ditetapkan dalam *framework* KPI organisasi. Peran indikator waktu pengelolaan data dalam SOP Pengelolaan Data KPI sangat signifikan karena kecepatan penyediaan informasi kinerja akan menentukan responsivitas organisasi dalam mengambil tindakan korektif atau preventif. Data KPI yang tersedia tepat waktu memungkinkan manajemen untuk melakukan intervensi segera ketika ditemukan deviasi dari target yang telah ditetapkan, sehingga permasalahan dapat diatasi sebelum berdampak lebih luas terhadap kinerja organisasi. Keterlambatan dalam pengelolaan data dapat menyebabkan informasi kinerja menjadi kehilangan relevansinya, yang pada akhirnya akan mengurangi nilai strategis dari sistem KPI itu sendiri. Selain itu, efisiensi waktu dalam pengelolaan data juga berkontribusi pada optimalisasi produktivitas tim yang bertanggung jawab atas data manajemen, mengurangi beban kerja dalam alur kerja, dan meningkatkan. Sistem operasional perusahaan. Oleh karena itu, penetapan *Service Level Agreement* (SLA) yang

jas untuk setiap tahapan pengelolaan data, serta monitoring ketat terhadap pemenuhan ketepatan waktu target kinerja menjadi esensial dalam memastikan bahwa indikator ini dapat dicapai secara konsisten.

3. Efektivitas dan penggunaan.

Efektivitas dan penggunaan data merupakan indikator yang mengukur sejauh mana data KPI yang telah dikelola dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan secara optimal oleh berbagai *stake holder* dalam organisasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja. Indikator ini menekankan bahwa efektivitas pengelolaan data KPI tidak hanya diukur dari kualitas dan kecepatan prosesnya, tetapi juga dari kemudahan aksesibilitas data di perusahaan, kemudahan pengguna untuk menggunakan sistem pengelolaan dan aplikasi, serta ketersediaan informasi yang selalu terjaga dengan baik dan *up-to-date*. Dalam kerangka SOP Pengelolaan Data KPI, indikator ini memainkan peran vital sebagai jembatan yang menghubungkan antara *technical data management* dengan *practical business application*. Data yang efektif adalah data yang tidak hanya akurat dan tepat waktu, tetapi juga mudah diinterpretasikan dan dapat ditransformasikan menjadi *actionable insights* yang mendorong perbaikan kinerja berkelanjutan. Pengelolaan aplikasi yang ramah pengguna dan tidak rumit (*user-friendly*) akan meningkatkan kemudahan pemakaian dari sistem KPI oleh seluruh level organisasi, memastikan bahwa data tidak hanya menjadi monopoli departemen tertentu tetapi dapat dimanfaatkan secara demokratis oleh semua pihak yang membutuhkan. Kerahasiaan informasi yang terjaga dengan baik juga menjadi

aspek penting dari efektivitas, karena melindungi data sensitif organisasi dari akses yang tidak di autorisasi sambil tetap memastikan segi ketersediaan bagi pihak yang berwenang. Dengan demikian, indikator efektivitas dan penggunaan data memastikan bahwa investasi organisasi dalam sistem pengelolaan KPI memberikan manfaat yang maksimal melalui pemanfaatan data yang optimal dalam mendukung *strategic planning*, *operational efficiency*, dan peningkatan berkelanjutan di seluruh lini organisasi.

Ketersediaan aplikasi penunjang dalam sistem pekerjaan, sangatlah mempengaruhi jalannya pekerjaan di suatu Perusahaan. Aplikasi ataupun ketersediaan teknologi informasi apapun dapat mempercepat dan membuat suatu pekerjaan menjadi lebih efektif dan menjadi lebih mudah. Ketersediaan aplikasi di ULP Manado Selatan sudah cukup banyak seperti aplikasi P2TL (untuk pengurusan tagihan, kegiatan Penggantian meter, pasang baru dan juga sebagainya) , YANBUG (Aplikasi keterangan untuk petugas dalam melaksanakan kegiatan PB,PM,PD,DAN Pergantian *party*, Champion (Penanganan keluhan pelanggan dan pengalihan pekerjaan ke tiap divisi), dan juga aplikasi Catat Meter atau CM (untuk penyediaan informasi meter dan Lokasi meter di lapangan untuk menunjang pekerjaan petugas). Ini adalah aplikasi untuk menunjang para karyawan dan juga petugas dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu ada aplikasi PLN Mobil yang bisa diakses langsung pelanggan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran untuk listrik Prabayar (Meter Pulsa) dan Pasca Bayar (meter dengan pembayaran ditangguhkan setelah pemakaian), serta pelaporan masalah

gangguan dan keperluan yang lainnya seperti PB,PD/Migrasi, PM, dan pergantian *party*.

Namun seringkali ditemukan masih terdapatnya kekurangan dalam penyediaan aplikasi untuk pengurusan internal Perusahaan. Hal ini terdapat dalam pembagian wilayah yurisdiksi yang akan dikerjakan oleh para petugas dan juga pemberitahuan penyelesaian pekerjaan yang bisa dapat dikontrol langsung oleh admin, seringkali pengontrolan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas biasanya dilakukan lewat Whatsapp yaitu untuk mengkonfirmasi bila pekerjaan sudah terlaksana atau belum terlaksana. Dalam hal ini peneliti menilai adanya keterlambatan waktu dalam sistem *controlling* yang dilakukan langsung oleh admin. Karena konfirmasi pekerjaan yang harus ditanyakan satu persatu dan pelaporan dokumentasi yang dilakukan lewat 1 aplikasi yang tidak terhubung langsung dengan aplikasi utama maka pekerjaan dirasa berjalan lebih lambat dan kurang efisien dalam menunjang kualitas Kinerja. Diharapkan adanya penyediaan aplikasi atau penyediaan ketersediaan layanan otomatisasi informasi agar langsung menghubungkan pendataan dari petugas sampai ke pendataan utama dan juga ketersediaan layanan bantu untuk pemetaan Lokasi yurisdiksi pekerjaan dari para petugas dan penyediaan data pelanggan yang permintaan atau pendataannya belum terpenuhi dan sudah terpenuhi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan agar dapat memudahkan admin untuk pengumpulan data dan juga bagi petugas untuk melaporkan pendataan baik secara informasi dan juga dokumentasi pekerjaan.

Kemudian adalah penindak-lanjutan dalam hal edukasi pelanggan agar pelanggan bisa mengetahui aplikasi layanan PLN Mobile agar dapat memudahkan pelanggan untuk melaporkan pencatatan meter, penyelesaian masalah gangguan dan permintaan yang lainnya kepada PLN. Didapati bahwa masih banyak pelanggan yang belum mengetahui ketersediaan aplikasi PLN Mobile untuk dapat memudahkan permintaan mereka terhadap PLN. Hal ini dapat diatasi dengan penyuluhan yang langsung dilakukan dari para petugas di lapangan sementara mereka berhubungan langsung dengan pelanggan, ataupun lewat periklanan di media internet agar dapat memberitahu layanan aplikasi PLN Mobile. Kedua hal ini bisa berguna dalam peningkatan Kualitas Kinerja di ULP Manado Selatan

5.3.3 Implementasi dari SOP Perencanaan Kinerja Karyawan

1. Penetapan target dan rencana

Penetapan target dan rencana merupakan proses strategis dalam menentukan sasaran kinerja yang harus dicapai oleh setiap karyawan dalam periode waktu tertentu, dengan mempertimbangkan jenis dan fokus pekerjaan yang menjadi tanggung jawab utama mereka. Dalam pelaksanaannya di perusahaan Indikator ini menekankan bahwa perencanaan kinerja karyawan di awal harus menjadi beberapa satuan waktu yang berbeda dengan jenis fokus pekerjaan yang dipilih dan diutamakan, baik dalam segi waktu per-bulan maupun dalam tanggal-tanggal tertentu yang telah disepakati. Dalam konteks SOP perencanaan kinerja karyawan, penetapan target dan rencana memainkan peran fundamental sebagai petunjuk yang memberikan arah dan kejelasan bagi

karyawan mengenai ekspektasi⁹ kinerja yang diharapkan oleh organisasi. Target yang ditetapkan dengan jelas dan terukur akan membantu karyawan memahami prioritas kerja mereka, mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien, dan memfokuskan energi pada aktivitas-aktivitas yang paling berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Proses penetapan target yang melibatkan komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan juga akan meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab karyawan terhadap target yang ditetapkan, sehingga mendorong komitmen yang lebih tinggi untuk mencapainya. Selain itu, dengan menetapkan *timeline* yang spesifik baik dalam skala bulanan maupun pada tanggal-tanggal tertentu, organisasi dapat melakukan monitoring progress secara berkala dan melakukan penyesuaian bila diperlukan. Penetapan target yang disesuaikan dengan jenis dan fokus pekerjaan juga memastikan bahwa penilaian kinerja dilakukan secara fair dan relevan dengan karakteristik masing-masing posisi, sehingga menghindari penggunaan *one-size-fits-all approach* yang tidak efektif dalam mengukur kontribusi karyawan yang memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam organisasi.

2. Proses pemantauan dan pengembangan

Proses pemantauan dan pengembangan merupakan mekanisme berkelanjutan untuk mengawasi, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja karyawan melalui intervensi yang tepat waktu dan terstruktur sepanjang periode perencanaan kinerja. Indikator ini menggarisbawahi bahwa proses pemantauan sering dilakukan di perusahaan melalui evaluasi perharian,

pemantauan dari pimpinan di lapangan, dan juga dilakukan perbaikan bertahap bila terjadi kesalahan di lapangan, sehingga menciptakan siklus pengembangan yang berkelanjutan dalam kinerja karyawan. Peran indikator ini dalam SOP Perencanaan Kinerja Karyawan sangat vital karena berfungsi sebagai *early warning system* yang memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi gap antara kinerja aktual dengan target yang telah ditetapkan sebelum masalah menjadi lebih serius. Pemantauan yang dilakukan secara reguler, bahkan perharian, memberikan visibilitas *real-time* terhadap progres pencapaian target dan memungkinkan intervensi yang cepat ketika ditemukan deviasi atau hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan. Kehadiran pimpinan di lapangan dalam proses pemantauan juga menciptakan kesempatan untuk pelatihan dan pengembangan secara langsung, memberikan timbal balik yang konstruktif, serta membangun komunikasi yang lebih erat antara manajemen dan karyawan. Aspek pengembangan dalam indikator ini menekankan bahwa pemantauan bukan hanya untuk mengidentifikasi kesalahan, tetapi lebih kepada bagaimana organisasi dapat memfasilitasi pembelajaran dan pertumbuhan karyawan melalui perbaikan bertahap yang sistematis. Dengan melakukan koreksi segera terhadap kesalahan yang terjadi di lapangan, organisasi tidak hanya meminimalkan dampak negatif terhadap operasional, tetapi juga menciptakan peluang peningkatan yang berharga bagi pengembangan kompetensi karyawan dalam jangka panjang.

3. Evaluasi dan umpan balik

Evaluasi dan umpan balik merupakan proses komprehensif untuk menilai pencapaian kinerja karyawan dan memberikan informasi yang konstruktif mengenai hasil kinerja mereka, termasuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk perbaikan di masa mendatang. Indikator ini menegaskan bahwa evaluasi terus dilakukan baik untuk mendapatkan informasi dalam perusahaan dari pegawai dan petugas tentang hal yang masih perlu ditingkatkan ataupun dari umpan balik pelanggan, sehingga menciptakan sistem evaluasi yang holistik dan multi-perspektif. Dalam kerangka SOP Perencanaan Kinerja Karyawan, evaluasi dan umpan balik berperan sebagai mekanisme *closure* yang menghubungkan siklus perencanaan dengan siklus perencanaan berikutnya, menciptakan *continuous learning loop* dalam organisasi. Proses evaluasi yang melibatkan berbagai sumber informasi, baik dari internal perusahaan (pegawai dan petugas) maupun eksternal (pelanggan), memberikan perspektif yang lebih komprehensif dan objektif mengenai kinerja karyawan, tidak hanya dari sudut pandang administratif tetapi juga dari sisi kepuasan pelanggan yang merupakan pengukuran kesuksesan utama dalam penyediaan pelayanan yang baik. Umpan balik yang diberikan secara terstruktur dan konstruktif akan membantu karyawan memahami kekuatan dan kelemahan mereka, memberikan kejelasan mengenai area yang perlu ditingkatkan, serta memotivasi mereka untuk terus berkembang. Informasi yang diperoleh dari proses evaluasi juga menjadi input berharga bagi organisasi untuk merefleksikan efektivitas dari sistem perencanaan kinerja yang ada,

mengidentifikasi permasalahan yang mungkin menghambat pencapaian kinerja optimal, dan melakukan penyempurnaan terhadap kebijakan dan prosedur yang ada. Dengan demikian, evaluasi dan umpan balik tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme yang dapat dipercaya, tetapi juga sebagai alat strategi untuk pengembangan organisasi dan pengembangan kinerja karyawan.

5.3.4 Implementasi dari SOP Pelaporan Triwulan/Semester

1. Ketepatan waktu dan kelengkapan laporan.

Ketepatan waktu dan kelengkapan laporan merupakan indikator yang mengukur kemampuan organisasi dalam menyusun dan menyampaikan laporan kinerja secara tepat waktu sesuai dengan jadwal pelaporan triwulanan atau semesteran yang telah ditetapkan, serta memastikan bahwa laporan tersebut mencakup seluruh informasi dan data yang diperlukan secara menyeluruh. Indikator ini menekankan bahwa para karyawan dan petugas terus didorong untuk dapat memaksimalkan pencapaian data KPI secepat mungkin dengan proses pengecekan yang dilakukan secara teliti sebelum laporan diselesaikan dan diserahkan kepada pihak yang berkepentingan. Dalam konteks SOP Pelaporan Triwulan/Semester, ketepatan waktu dan kelengkapan laporan memainkan peran yang sangat penting karena menjadi indikator utama dari kedisiplinan dan keahlian sistem pelaporan organisasi. Laporan yang disampaikan tepat waktu memungkinkan pimpinan untuk melakukan kajian kinerja berkala secara konsisten, mengenali kecenderungan dan pola kinerja dalam periode yang lebih panjang, serta membuat keputusan strategis yang berdasarkan pada informasi terbaru. Keterlambatan dalam penyampaian

laporan dapat mengganggu siklus perencanaan strategis organisasi dan mengurangi keberhasilan dari sistem pemantauan kinerja yang telah dibangun. Aspek kelengkapan laporan sama pentingnya dengan ketepatan waktu, karena laporan yang tidak lengkap akan menghambat proses kajian dan dapat menyebabkan kesimpulan yang menyesatkan atau tidak akurat. Proses pengecekan yang dilakukan secara teliti sebelum penyerahan menjadi mekanisme jaminan mutu yang memastikan bahwa laporan yang disampaikan tidak hanya cepat tetapi juga berkualitas tinggi, bebas dari kesalahan, dan mencakup semua bagian yang diperlukan. Dengan demikian, indikator ini mendorong terciptanya budaya organisasi yang menghargai ketepatan waktu dan ketelitian dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaporan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan keandalan dari sistem informasi pengelolaan kinerja organisasi dari segi Akurasi dan kualitas data.

2. Akurasi dan Kualitas Data

Akurasi dan kualitas data merupakan indikator yang mengukur tingkat kebenaran, ketepatan, dan keandalan informasi yang disajikan dalam laporan triwulanan atau semesteran, dengan memastikan bahwa data yang dilaporkan mencerminkan kondisi kinerja yang sebenarnya tanpa penyimpangan atau kesalahan. Indikator ini menggarisbawahi pentingnya akurasi data yang harus tetap dijaga sehingga data yang nyata mungkin didasari oleh data yang nyata terjadi di lapangan, bukan data yang fiktif, manipulatif, atau tidak dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kerangka SOP Pelaporan Triwulan/Semester, akurasi dan kualitas data berperan sebagai tulang punggung dari keutuhan

sistem pelaporan organisasi, karena keputusan-keputusan strategis yang diambil oleh pimpinan puncak akan sangat bergantung pada keabsahan dan keandalan informasi yang terdapat dalam laporan berkala tersebut. Data yang akurat memungkinkan organisasi untuk melakukan penilaian kinerja yang objektif, mengidentifikasi bidang yang memerlukan perbaikan dengan tepat, serta mengalokasikan sumber daya secara optimal berdasarkan analisis yang berbasis pada bukti nyata. Penekanan pada data yang berasal dari kondisi riil di lapangan mencerminkan komitmen organisasi terhadap keterbukaan dan pertanggungjawaban, di mana laporan kinerja tidak disusun untuk memenuhi harapan semata atau memberikan gambaran palsu tentang kondisi organisasi, tetapi benar-benar menggambarkan kenyataan operasional yang sesungguhnya. Kualitas data yang tinggi juga akan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap laporan yang disampaikan, memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif antara berbagai tingkatan manajemen, dan membangun kepercayaan dalam hubungan dengan pihak luar seperti pemeriksa keuangan, pembuat peraturan, atau penanam modal. Selain itu, data yang akurat dan berkualitas akan menjadi dasar yang kokoh untuk pembandingan kinerja, analisis kecenderungan, dan perkiraan yang lebih dapat diandalkan, sehingga organisasi dapat melakukan perencanaan strategis dengan tingkat ketepatan yang lebih tinggi dan meminimalkan risiko dari pengambilan keputusan yang berbasis pada informasi yang tidak tepat.

3. Efektivitas dan dampak laporan

Efektivitas dan dampak laporan merupakan indikator yang mengukur sejauh mana laporan triwulanan atau semesteran yang disusun dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi melalui penyampaian informasi yang jelas, mudah dipahami, dan dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan kinerja. Indikator ini menekankan bahwa data pelaporan harus diusahakan untuk dapat diterapkan dan dijelaskan seefektif mungkin, serta juga memiliki dampak dan pernyataan yang jelas terhadap arah perbaikan dan pengembangan organisasi ke depan. Dalam konteks SOP Pelaporan Triwulan/Semester, efektivitas dan dampak laporan memainkan peran yang sangat penting karena menentukan apakah laporan yang disusun hanya menjadi formalitas administratif atau benar-benar berfungsi sebagai alat strategis untuk mendorong perbaikan organisasi. Laporan yang efektif adalah laporan yang tidak hanya menyajikan angka-angka dan data mentah, tetapi juga memberikan analisis, penafsiran, dan saran yang dapat dilaksanakan bagi pengambil keputusan. Kemampuan untuk menjelaskan data dengan cara yang jelas dan menarik akan memastikan bahwa pemahaman yang terkandung dalam laporan dapat dipahami oleh berbagai pemangku kepentingan dengan latar belakang yang berbeda-beda, sehingga memudahkan penyesuaian dan kerja sama dalam pelaksanaan rencana perbaikan. Dampak yang jelas dari laporan mengacu pada kemampuan laporan tersebut untuk memicu tindakan dan perubahan positif dalam organisasi, bukan hanya sekedar catatan sejarah tentang apa yang telah terjadi. Pernyataan yang jelas dalam laporan mengenai bidang yang dikhawatirkan, akar dari

permasalahan, dan langkah apa yang harus diambil akan memberikan petunjuk yang nyata bagi pimpinan untuk melakukan campur tangan yang tepat dan terukur. Dengan demikian, indikator ini memastikan bahwa pengeluaran waktu dan sumber daya yang dikeluarkan untuk menyusun laporan triwulanan atau semesteran menghasilkan keuntungan nilai yang maksimal dalam bentuk peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan pembelajaran organisasi, dan percepatan perbaikan kinerja yang berkelanjutan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

5.4 Kesimpulan

Dari Penelitian ini dengan Pendekatan Kualitatif dan menggunakan Metode Analisis dalam Menganalisis Kinerja karyawan dengan penerapan *Key performance indicator* di ULP Manado Selatan. Didapati data bahwa ULP Manado Selatan mampu untuk menjalankan Kinerja karyawan mereka sesuai dengan standar yang ada dalam KPI Perusahaan.

Pencapaian Kinerja karyawan dalam memenuhi target kinerja KPI yang ada, bisa dilihat dari data pencapaian NKO atau (Nilai Kerja Organisasi) dalam 3 bulan terakhir. Dari data tersebut dinyatakan bahwa nilai kinerja karyawan tidak berada di bawah standar Nilai KPI NKO dengan nilai 98% namun tetap berada di atas nilai standar walaupun ada 1 bulan yang di capai dengan angka 99%. Hal ini membuktikan efisiensi dari segi penanggungan kuantitas pekerjaan, tingkat kualitas kinerja yang tinggi, ketepatan waktu pengerjaan yang stabil, dan juga efektivitas pekerjaan yang terjaga dari Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan.

Walaupun demikian ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi para petugas dan karyawan dalam kinerja mereka. Dalam Hal Evaluasi KPI Organisasi dikemukakan bahwa kerap kali di temukan permasalahan seperti ketidakmampuan yang di tunjukkan oleh petugas dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Dan sering kali menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam penyusunan laporan akhir dari KPI.

Selain itu pengaruh yang di tinjau oleh peneliti terkait dengan jumlah karyawan yang minim dinilai oleh peneliti dapat mempengaruhi SOP KPI yang ada dan telah di benarkan lewat proses wawancara dengan para narasumber. Menurut para narasumber yang ada kekurangan personil karyawan dan petugas memang di rasakan saat menjalankan kinerja perusahaan.

Dalam segi Pengelolaan data KPI, pengelolaan data sudah berjalan dengan baik , sistem yang sudah dijalankan dapat berjalan dengan lancar dan rapih dalam pelaksanaannya. Akan tetapi masih mengalami hambatan atau permasalahan dalam bagian pengumpulan data dan pencapaian kerja. Hal ini disebabkan oleh pihak eksternal yaitu pelanggan, dalam keterlambatan atau penunggakan yang berulang dari hutang pembayaran tagihan listrik.

Dalam kinerja dari para karyawan, para karyawan dan petugas sering kali mengalami kendala dalam pengelolaan data KPI yang disebabkan oleh jumlah kuota pekerjaan yang sering kali membludak. Namun para narasumber memberikan tanggapan bahwa permasalahan ini sudah umum terjadi dan perusahaan harus mampu dalam menangani pekerjaan mereka sesuai dengan tanggung jawab yang diemban oleh masing-masing personil.

Dalam perencanaan kinerja, dilakukan pembagian yang berbeda dalam kinerja yang berbeda-beda baik dalam rentan waktu, fokus pekerjaan, dan juga tanggal-tanggal tertentu yang menjadi tenggat suatu pekerjaan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat memaksimalkan kinerja karyawan dan membagi porsi kerja sesuai dengan rentang waktu pekerjaan mereka, dan tidak

menyebabkan adanya pembagian fokus pekerjaan dalam kinerja para karyawan.

Perencanaan kinerja ini di bantu dengan adanya ketersediaan aplikasi yang di gunakan dalam membantu proses kerja di ULP Manado Selatan. Aplikasi utama yang bisa digunakan oleh petugas dan pelanggan seperti PLN Mobile ataupun aplikasi yang digunakan oleh karyawan dan petugas seperti yanbug dan champion.

Aplikasi PLN Mobile bisa membantu para pelanggan dalam mengajukan keluhan dan permintaan mereka seperti permintaan pasang baru atau pergantian meter. sedangkan yanbug dan champion digunakan untuk menunjang pekerjaan di lapangan seperti pengiriman data pelanggan kepada petugas, memproses keluhan pelanggan dan pembagian segmen kerja untuk tiap bidang ataupun dalam penyediaan kejelasan bukti kerja lewat penyertaan eviden foto dan keterangan secara *real time* di lapangan.

Dalam segi pelaporan triwulan/semester sering kali permasalahan seperti keterlambatan pembayaran dari pelanggan adalah penyebab utama keterlambatan pekerjaan dalam penyusunan data triwulan / semester dari ULP. Keterlambatan pembayaran pelanggan baik dal jangka waktu 1 bulan ataupun dalam jangka waktu 3 bulan. Untuk itu pemastian pembayaran dari pihak pelanggan adalah hal yang harus diutamakan dalam pengelolaan data dan dalam pengumpulan data eksekusi untuk pelaporan data triwulan/semester.

Kurangnya ketersediaan alat bantu adalah salah satu faktor yang menyebabkan terhambat dan terlambatnya kinerja dari para karyawan dalam memenuhi pekerjaannya. Ketersediaan alat scan, kelancaran hostingan internet perusahaan, dan juga topologi jaringan intranet yang masih diperlukan peningkatan dalam jumlah pengguna yang bisa mengakses. Hal-hal ini harus dilakukan guna menunjang kelancaran kinerja karyawan yang berkelanjutan di perusahaan.

5.5 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan penerapan *key performance indicator* dan kinerja karyawan di perusahaan.

Pertama, terkait dengan permasalahan keterbatasan jumlah karyawan yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini, peneliti menyarankan agar pihak manajemen PT PLN dapat mempertimbangkan untuk menambah personil karyawan dan petugas di ULP Manado Selatan. Penambahan tenaga kerja ini sangat penting mengingat beban kerja yang sering membludak dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan jumlah karyawan yang memadai, pembagian tugas dapat dilakukan secara lebih merata sehingga tidak ada karyawan yang mengalami beban kerja berlebihan. Selain itu, penambahan personil juga akan mengurangi risiko keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan dan penyusunan laporan KPI, sehingga target

kinerja dapat tercapai dengan lebih optimal tanpa mengorbankan kesejahteraan karyawan.

Kedua, peneliti menyarankan agar perusahaan meningkatkan ketersediaan dan kualitas alat bantu kerja yang dibutuhkan oleh karyawan dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari. Berdasarkan temuan penelitian, masih terdapat kekurangan dalam hal peralatan seperti alat pemindai dokumen, kestabilan jaringan internet perusahaan, serta kapasitas jaringan intranet yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu melakukan investasi dalam penyediaan peralatan teknologi yang memadai dan pemeliharaan infrastruktur jaringan secara berkala. Dengan kelancaran akses teknologi dan ketersediaan peralatan yang cukup, proses pengelolaan data KPI dapat berjalan lebih cepat dan efisien, maka dari itu peneliti menyarankan agar ULP Manado Selatan dapat mengembangkan sistem pemantauan dan penagihan yang lebih terstruktur dan proaktif. Perusahaan dapat membuat mekanisme peringatan dini kepada pelanggan yang menunggak pembayaran melalui berbagai saluran komunikasi, baik lewat aplikasi PLN Mobile, pesan singkat, maupun panggilan telepon. Selain itu, dapat dibuat program insentif bagi pelanggan yang rutin membayar tepat waktu atau sistem denda yang tegas bagi yang terlambat. Dengan pengelolaan piutang pelanggan yang lebih baik, proses pengumpulan data untuk pelaporan akan menjadi lebih lancar dan tepat waktu, sehingga tidak mengganggu siklus pelaporan KPI perusahaan.

Keempat, meskipun penelitian ini menemukan bahwa sistem pengelolaan data KPI sudah berjalan dengan baik, peneliti tetap menyarankan agar perusahaan melakukan peningkatan kemampuan dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan berkala terkait dengan pengelolaan KPI dan penggunaan aplikasi pendukung seperti Yanbug dan Champion. Pelatihan ini penting untuk memastikan bahwa semua karyawan dan petugas memiliki pemahaman yang sama tentang standar kerja yang diharapkan, cara penggunaan sistem yang efektif, serta bagaimana mengatasi kendala-kendala yang mungkin muncul dalam pelaksanaan tugas. Dengan peningkatan kompetensi karyawan, tingkat kesalahan dalam pekerjaan dapat dikurangi dan efisiensi kerja akan semakin meningkat.

Kelima, peneliti menyarankan agar perusahaan dapat mengembangkan sistem evaluasi dan umpan balik yang lebih teratur dan terstruktur untuk memantau perkembangan kinerja karyawan secara berkelanjutan. Evaluasi tidak hanya dilakukan pada akhir periode pelaporan, tetapi juga dilakukan secara berkala setiap bulan atau bahkan setiap minggu untuk segmen pekerjaan tertentu. Dengan pemantauan yang lebih intensif, permasalahan atau hambatan dalam pelaksanaan kerja dapat diidentifikasi lebih awal dan segera ditangani sebelum berdampak pada pencapaian target KPI secara keseluruhan. Sistem umpan balik yang baik juga akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk terus meningkatkan kinerja mereka karena mereka merasa diperhatikan dan dihargai oleh perusahaan.

Terakhir, peneliti menyarankan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan bagi manajemen PT PLN dalam merumuskan kebijakan terkait dengan penerapan *key performance indicator* di seluruh unit layanan pelanggan, tidak hanya di ULP Manado Selatan. Dengan melakukan perbaikan berdasarkan temuan penelitian ini, diharapkan sistem KPI dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi pencapaian tujuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Peneliti juga berharap agar penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan dan penerapan KPI, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap untuk perbaikan sistem manajemen kinerja di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Dipura, S., & Soediantono, D. (2022). *Benefits of Key Performance Indicators (KPI) and Proposed Applications in the Defense Industry : A Literature Review*; **Manfaat Key Performance Indicators (KPI) dan Usulan Penerapan di Defense Industry : A Literature Review**. Diakses tanggal 20 Juli 2025.

Jurnal :

Anggraini, N., Saddewisasi, W., & Sugiarti, R. (2023). **Efek Ciri Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Instrinsik Atas Prestasi Kerja Pegawai Serta Sikap Puas Pada Pekerjaan Sebagai Variabel Mediasi**. In *Jurnal Bina Manajemen* (Vol. 12, Issue 1). Diakses tanggal 20 Juli 2025.

Abdullah, M. M. (2012). **Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer**. *IT Journal Research and Development*, 4(2), 1–410.

<https://idr.uin-antasari.ac.id/5010/Institusional> Digital Repository Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Diakses tanggal 27 Juni 2025.

Agustianna, V., Juhara, S., & Rahayu, M. (2020). **Desain Key Performance Indicator Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard Di PT . XYZ**. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 162–170. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis*. Diakses tanggal 20 Juli 2025.

Agustina, E., & Nelson, A. (2025). **Penerapan Key Performance Indicators dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan**. *Jurnal Pengabdian* 6(1), 66–76. <http://ejournal.sisfokomtek.org>. Diakses tanggal 27 Juni 2025.

Hanifah, H., Salsabillah, L., Fitri, A. T., & Febriani, R. M. (2025). **Landasan Teori, Penelitian Relevan, Kerangka Berpikir Dan Hipotesis Penelitian Pendidikan**. *Jurnal Pendidikan Islam* 3(April), 391–404. Diakses Tanggal 24 Juli 2025.

Herawati, N., Ranteallo, A. T., Syafira, K., Studi, P., Informasi, S., & Informasi, F. T. (2021). **Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia Pada Pt Bhumyamca Sekawan Jakarta Selatan**. *Jurnal Sosial, Ekonomi dan Humaniora* 2(11), 13–22. Diakses tanggal 23 Juli 2025.

Hersusetiyati, H., Febrianti, W., Sari, R. D., & Yanshah, A. P. (2024). **Analisis Kinerja Karyawan Melalui Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (Perseroda)**. *Jurnal Digital*

Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (DImmensi), 4(1), 14. <https://doi.org/10.32897/dimmensi.v4i1.3411>. Diakses tanggal 15 Juli 2025.

Khoirunnisaa, A., Patricia Angela, F., U. (2024). ***The Influence Of KPI (Key Performance Indicator) Assessment And Organizational Culture On Employee Performance PT. Tongwei Indonesia; Pengaruh Penilaian KPI (Key Performance Indicator) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tongwei Indonesia.*** Management Studies and Entrepreneurship Journal, 5(2), 5642–5651. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>. Diakses tanggal 15 Juli 2025.

Lestary, L., & Chaniago, H. (2018). **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.** Jurnal Riset Bisnis & Investasi Vol. 3, No. 2, Agustus 2017 ISSN 2460-82111, <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/937> <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i2.937>. Diakses tanggal 20 Juli 2025.

Lestira, T., Warganegara, P., Wahyuningsih, F., & Narundana, V. T. (2021). **Analisis Kinerja Karyawan Berdasarkan Key Performance Indicator Dengan Menggunakan Metode Human Resources Scorecard (HRSC) Pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.** Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 4(1), 73–81. Diakses tanggal 28 Juli 2025

Muhammad Aditya, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2024). **Pengaruh Key Performance Index Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan.** MASMAN : Master Manajemen, 2(1), 147–155. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i1.317>. Diakses tanggal 27 Juli 2025.

Muhammad Wahyu Ilhami, Wiyanda Vera Nurfajriani, Arivan Mahendra, Rusdy Abdullah Sirodj, M. W. A. (2024). **Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif.** 10(9), 462–469. Diakses tanggal 12 Juli 2025

Nurhasanah, P., & Purnami, S. (2024). **Pengaruh Implementasi Key Performance Indicator (KPI) Dan Tingkat Absensi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Sumatera Utara).** Skripsi. Politeknik Negeri Medan. Diakses tanggal 12 Juli 2025

Sari, S. P. (2014). **Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset D.I. Yogyakarta.** Lumbung Pustaka UNY. Diakses tanggal 15 Juli 2025

- Sunarsi, A. A. E. D. (2020). **Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan UMKM Dan Efektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan.** Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi), 4(3), 702–714.
<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/571/248>. Diakses tanggal 28 Juli 2025.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). **Kerangka berfikir penelitian kuantitatif.** *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166. Diakses tanggal 26 Juli 2025
- Tanjung, R., Nurcahyani, R. W., Hasibuan, R., Ekonomi, F., & Kepulauan, U. R. (2021). **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Lamoist Layer Cakes.** Jurnal Manajemen Dan Bisnis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Lamoist Layer Cakes, XIII(April), 193–212. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jsm>. Diakses tanggal 26 Juli 2025
- Yati, I. (2018). **Pengaruh Penilaian Berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) terhadap Kinerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.** UIN Kyai Ahmad Shiddiq Jember. Diakses tanggal 20 Juli 2025.

LAMPIRAN 1

Hasil Wawancara Mengenai SOP Key Performance Indicator (KPI) dan Kinerja Karyawan di PT PLN (Perero) ULP Manado Selatan
--

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jabatan :

SOP Evaluasi KPI Organisasi

1. Apakah kinerja dari para karyawan sudah memenuhi standar SOP yang ada ?
Jika tidak, apa kendala yang dihadapi?

Informan	Jabatan	Jawaban
1	Manajer	Sudah memenuhi standar karena di ULP Manado Selatan terus melakukan evaluasi yang berkelanjutan baik perhari perminggu ataupun perbulan
2	Team Leader Pelayanan pelanggan dan Administrasi	Cukup memuaskan, kalau kendala mungkin dari para petugas yang masih lalai dalam pekerjaannya yang membuat seringkali mengalami keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan
3	Pegawai bidang pelayanan pelanggan dan Administrasi	Sudah mencapai kalau dalam beberapa bulan terakhir sudah mencapai mungkin kalau kendala hanya dari keterlambatan informasi yang sring terjadi ini biasanya dipengaruhi dari penyusunan data yang terlambat di akhir bulan

3. Apakah Jumlah Karyawan yang tidak sebanding dengan jumlah kuantitas pekerjaan yang ada mempengaruhi Pemenuhan SOP KPI yang ada?

Informan	Jabatan	Jawaban
1	Manajer	Mempengaruhi, karena pekerjaan harus cepat dilakukan namun untuk kekurangan dari segi pegawai memang sangat di rasakan dampaknya di ULP. Tapi perusahaan harus tetap untuk beradaptasi dengan keadaan.
2	Team Leader Pelayanan pelanggan dan Administrasi	Kalau di bilang kurang dari segi karyawan menurut saya sudah pas. Mungkin dalam hal keterlambatan pembayaran dari pelanggan saja yang sering menyebabkan adanya keterlambatan pekerjaan.
3	Pegawai bidang pelayanan pelanggan dan Administrasi	Ya, saya juga sering merasakannya, yang mana seringkali saya merasa melakukan pekerjaan yang saya rasa bukan tanggung jawab saya. Namun karena tetap harus memenuhi standar realisasi jadi saya harus tetap mengerjakannya dalam waktu yang tepat.

SOP Pengelolaan data KPI

1. Apakah Pengelolaan data KPI sudah berjalan sebaik mungkin di perusahaan?

Informan	Jabatan	Jawaban
1	Manajer	Pengelolaan data sudah berjalan dengan baik, pelaporan data sudah sesuai protokol kerja, karena dari segi data juga kita sudah melakukan pendataan dengan teknologi yang memadai untuk menunjang pendataan mulai dari awal memasukkan pelanggan sampai ke akhir pengarsipan dokumen / pelanggan.

Informan	Jabatan	Jawaban
2	Team Leader Pelayanan pelanggan dan Administrasi	Data KPI sudah di kelola dengan baik. pengelolaan data KPI yang akan di sampaikan kepada pimpinan seperti Hasil Realisasi 1 bulan jumlah pemenuhan pelanggan dan juga yang terpenting adalah dari pembayaran tagihan pelanggan.
3	Pegawai bidang pelayanan pelanggan dan Administrasi	Kalau pendataan KPI diperusahaan bisa dilakukan secara offline ataupun online. Dimana pelanggan bisa datang langsung ke kantor dan menyampaikan keluhannya, ataupun memasukkan keluhan pelanggan lewat aplikasi perusahaan untuk pelanggan PLN Mobile.

2. Menurut Anda ada pengaruh dari kuantitas pekerjaan yang berlebih menyebabkan keterlambatan dalam pemenuhan pengelolaan data KPI?

Informan	Jabatan	Jawaban
1	Manajer	Kuantitas pekerjaan itu tidak bisa kita kontrol. Karena banyaknya pekerjaan di ULP itu karena bseberapa banyaknya keluhan pelanggan yang di terima perusahaan.
2	Team Leader Pelayanan pelanggan dan Administrasi	Kendala kuantitas pekerjaan adalah hal yang biasa terja. Tapi mau bagaimana lagi keryawan harus tetap mememenuhi dan menyelesaikan setiap keluhan yang ada.
3	Pegawai bidang pelayanan pelanggan dan Administrasi	Berpengaruh, namun karyawan harus tetap memastikan bagaimana pekerjaan tetap bisa dikerjakan secepat mungkin karena harus tetap menjaga nama baik perusahaan dan diri sendiri.

SOP Perencanaan Kinerja Karyawan

1. Seperti apakah perencanaan kinerja karyawan di ULP Manado Selatan menurut standar SOP yang ada?

Informan	Jabatan	Jawaban
1	Manajer	Perencanaan kinerja di bagi dalam perencanaan perhari, perminggu dan perbulan. Untuk perhari difokuskan untuk menjaga proses realisasi berjalan dengan baik dan dapat di kawal sampai akhir. Perminggu dan perbulan lebih di tekankan kepada pemastian hasil realisasi yang sudah di jalankan ataupun belum.
2	Team Leader Pelayanan pelanggan dan Administrasi	Kinerja karyawan di bagi skema pekerjaannya, baik dalam pendataan jumlah KWH meter tiap pelanggan, Penyelesaian masalah pelanggan dari Pasang baru, Perubahan daya ataupun pergantian meter.dan juga penagihan tagihan listrik pelanggan yang diutamakan dalam penagihan pelanggan telat bayar dan sikap yang bisa di ambil oleh perusahaan.hn
3	Pegawai bidang pelayanan pelanggan dan Administrasi	Perencanaan kinerja sudah dilakukan dengan sangt baik. perencanaan kinerja dilakukan dengan rentan waktu perhari, perminggu dan perbulan. untuk macam-macam dari pekerjaannya diatur dan disusun sesuai dengan tanggal jatuh tempo pekerjaan dan tingkat kaperluan dan kedesakkan dari suatu tugas atau pekerjaan.

3. Apakah penggunaan alat bantu dari segi aplikasi sudah dapat menunjang kinerja karyawan di ULP Manado Selatan?

Informan	Jabatan	Jawaban
1	Manajer	Penggunaan aplikasi sangat mengoptimalkn pekerjaan kami di perusahaan, informasi yang bisa lebih tersampaikan dengan secara cepat, pendataan yang lebih mudah untuk dilakukan dan masih banyak hal lainnya keuntungan yang bisa didapatkan lewat pemakaian aplikasi dalam pekerjaan
2	Team Leader Pelayanan pelanggan dan Administrasi	Aplikasi seperti P2TL, Catat Meter, dan juga aplikasi PLN Mobile sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, sistem informasi berupa berkas dan lain sebagainya bisa dilakukan dengan lebih mudah baik penyampaian informasi berupa keluhan dari pelanggan ataupun informasi dari karyawan ke karyawan di dalam kantor ataupun yang berada di lapangan
3	Pegawai bidang pelayanan pelanggan dan Administrasi	Sangat membantu terlebih lagi kita di perusahaan juga memiliki topologi jaringan internal kantor, hal ini sangat memudahkan para karyawan dalam melakukan pendataan kantor namun juga harus menjaga kerahasiaan pendataan di dalam kantor. Namun tentu saja saya rasa masih di perlukan peningkatan lagi dalam hal jaringan. Karena sering kali jaringan menjadi lemot dan malahan pekerjaan tidak bisa terlaksanakan

SOP Pelaporan Triwulan/Semester

1. Apakah Pelaporan data triwulan/semester dapat diselesaikan baik oleh pra karyawan?, jika tidak, tolong berikan contoh kendala yang di hadapi dalam pelaporan triwulan/semester.

Informan	Jabatan	Jawaban
1	Manajer	Pelaporan data triwulan/semester biasanya dilakukan dalam pertemuan besar untuk dapat mengevaluasi pekerjaan dan seberapa besar pencapaian target kerja sepanjang semester berjalan, dan selama semester berjalan ini saya melihat bahwa teman-teman sekalian di perusahaan mampu menjawab Standar dari KPI perusahaan. Terhususnya dalam hal penagihan pembayaran listrik pelanggan.
2	Team Leader Pelayanan pelanggan dan Administrasi	Pelaporan Triwulan/semester sampai saat ini belum menemui kesulitan yang terlalu berarti, kalau kendala tidak akan jauh dari tagihan pelanggan yang belum dibayarkan, ataupun pencapaian target kerja dari para petugas dilapangan yang kedapatan beberapa kali tidak tercapai.
3	Pegawai bidang pelayanan pelanggan dan Administrasi	Untuk pelaporan/semester selama ini berjalan dengan baik. kalau kendala mungkin dari kelalaian pelanggan yang tidak membayar tagihan, apalagi untuk pelanggan yang sudah telat bayar sampai 3 bulan batas bayar. Hal ini menyebabkan pekerjaan harus di lakukan berkali-kali.

2. Apakah ketersediaan alat yang masih kurang memadai menyebabkan keterlambatan pekerjaan dalam kinerja karyawan?

Informan	Jabatan	Jawaban
1	Manajer	Hal yang paling dirasakan mungkin dari penyediaan komputer. Dimana ada beberapa komputer yang mengalami permasalahan dan alat lainnya seperti ketersediaan alat scan untuk membantu pengarsipan ail.

Informan	Jabatan	Jawaban
2	Team Leader Pelayanan pelanggan dan Administrasi	Mungkin kalau dari saya soal jaringan internetnya saja karena seringkali jaringan di kantor lemot dan tidak bisa digunakan.
3	Pegawai bidang pelayanan pelanggan dan Administrasi	Penambahan hostingan topologi jaringan, jaringan internet yang harus di tambah kapasitasnya, dan juga alat scan untuk pengarsipan berkas mungkin ini beberapa peralatan yang harus di tingkatkan di Tel Pelayanan pelanggan dan Administrasi

Lampiran 2

Pendataan Dan Proses Administrasi Lewat Aplikasi



LAMPIRAN 3

Penagihan Listrik Terhadap Pelanggan Bersama Karyawan



LAMPIRAN 4
Pengecekan KWH Meter Tiap Bulan

