
PENGARUH IMPLEMENTASI KEY PERFORMANCE INDICATOR DILIHATDARI SISTEM SMART C TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BAHANA SECURITY SYSTEM

Muhammad Faechal¹, Rustan DM², Sri Prilmayanti Awaluddin³

^(1,2,3)Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia

¹Email Korespondensi: mfaechal@gmail.com

Diterima: 06-02-2026 Direvisi : 06-03-2026 Disetujui : 06-04-2026 Diterbitkan : 06-04-2026

Abstract

This study aims to analyze the effect of the implementation of Key Performance Indicators (KPI) based on the SMART principles (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-bounded) as well as continuous improvement on employee performance at PT. Bahana Security System (BSS Parking). The research employs a quantitative approach using multiple linear regression analysis. Data were collected through questionnaires distributed to employees directly involved in the company's operational activities. The results show that partially, the variables of Specific, Measurable, Relevant, and Continuously have a significant effect on employee performance, while Achievable and Time-bounded do not show a significant effect. The Continuously variable has the most dominant influence, whereas Measurable shows a negative coefficient, indicating issues in employees' perceptions of the performance measurement system. Simultaneously, all KPI variables have a significant effect on employee performance, suggesting that the SMART-based KPI system and continuous improvement work synergistically in enhancing employee performance. The findings imply that KPI management should be implemented in a holistic, participatory, and contextual manner to improve the effectiveness of performance management systems. Organizations are also encouraged to ensure that performance indicators are not only measurable but also relevant, realistic, and well understood by employees.

Keywords: *Key Performance Indicators (KPI); SMART; employee performance; performance management; continuous improvement Internalization, Entrepreneurship, Market Day, Independence, Early Childhood.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Key Performance Indicator (KPI) berbasis prinsip SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bounded) serta continuous improvement terhadap kinerja karyawan pada PT. Bahana Security System (BSS Parking). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan yang terlibat langsung dalam operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Specific,

Measurable, Relevant, dan Continuously berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel Achievable dan Time-bounded tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Variabel Continuously memiliki pengaruh paling dominan, sedangkan Measurable menunjukkan arah pengaruh negatif yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam persepsi sistem pengukuran kinerja. Secara simultan, seluruh variabel KPI berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa sistem KPI berbasis SMART dan continuous improvement bekerja secara sinergis dalam meningkatkan performa kerja. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan KPI secara holistik, partisipatif, dan kontekstual agar dapat meningkatkan efektivitas sistem manajemen kinerja. Selain itu, organisasi perlu memastikan bahwa indikator kinerja tidak hanya terukur secara teknis, tetapi juga relevan, realistis, dan dipahami oleh karyawan.

Kata Kunci: *Key Performance Indicator (KPI); SMART; kinerja karyawan; manajemen kinerja; continuous improvement*

Pendahuluan

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia bisnis, perusahaan semakin menghadapi tantangan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan sebagai bagian dari upaya mencapai tujuan strategis jangka panjang. Salah satu alat yang penting dalam mengukur dan meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan menggunakan Key Performance Indicators (KPI). KPI merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu individu, tim, atau organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Al-Jazairi & Alnakhli, 2020). Penerapan KPI yang efektif sangat penting bagi perusahaan untuk mengevaluasi kemajuan dan meningkatkan hasil kerja. Namun, untuk dapat mencapai tujuan tersebut, KPI harus disusun dengan memperhatikan prinsip-prinsip tertentu, seperti prinsip SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Bounded) yang dilengkapi dengan prinsip Continually (SMART-C) untuk memastikan relevansi dan keberlanjutan sistem KPI yang diterapkan (Abdullah et al., 2022).

Meskipun penggunaan KPI telah banyak dibahas dalam literatur manajemen kinerja, penerapan prinsip SMART-C dalam konteks KPI untuk mengukur kinerja karyawan di perusahaan-perusahaan Indonesia, khususnya pada perusahaan yang sedang berkembang seperti PT. Bahana Security System (BSS Parking), masih belum banyak dijadikan fokus penelitian. Beberapa penelitian terdahulu mengkaji manfaat KPI di sektor publik, namun tidak secara spesifik mengidentifikasi pengaruh elemen-elemen dari prinsip SMART-C terhadap kinerja individu dalam perusahaan swasta (Abdullah et al., 2022; Akhtar et al., 2023). Dalam hal ini, penelitian yang lebih spesifik mengenai penerapan prinsip SMART-C untuk meningkatkan kinerja karyawan di sektor swasta, khususnya di perusahaan teknologi seperti PT. Bahana Security System (BSS Parking), masih sangat terbatas.

Fenomena yang terjadi di PT. Bahana Security System (BSS Parking) menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah mengimplementasikan beberapa sistem KPI, pengukuran kinerja karyawan seringkali terbatas pada hasil akhir yang tercapai, tanpa mempertimbangkan proses atau elemen-elemen yang mendukung pencapaian tersebut. Hal ini mengarah pada ketidakseimbangan dalam penilaian kinerja yang hanya berfokus pada produktivitas tanpa memperhatikan kualitas kerja, sikap, serta kecocokan antara

tujuan yang ditetapkan dan kondisi yang ada di lapangan. Karyawan yang diberikan tujuan yang tidak jelas (*specific*), sulit diukur (*measurable*), atau tidak relevan (*relevant*) dengan peran mereka, cenderung merasa demotivasi dan tidak berfokus pada pencapaian tujuan yang optimal. Misalnya, pada beberapa proyek pengembangan produk teknologi yang dilakukan oleh PT. Bahana Security System (BSS Parking), KPI yang diterapkan lebih menekankan pada penyelesaian proyek sesuai tenggat waktu tanpa menilai kualitas atau proses yang dilalui dalam mencapai hasil tersebut. Hal ini mengakibatkan karyawan merasa tertekan karena tidak adanya ruang untuk melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas kerja secara berkelanjutan.

Selain itu, banyak karyawan yang mengungkapkan bahwa tujuan yang diberikan sering kali tidak cukup spesifik dan tidak sesuai dengan kapasitas atau kondisi yang mereka hadapi di lapangan. Sebagai contoh, dalam beberapa divisi yang bergerak dalam bidang riset dan pengembangan produk, penetapan target yang terlalu ambisius dan kurang terukur sering kali mengarah pada frustrasi di kalangan karyawan, karena mereka merasa tujuan tersebut tidak dapat dicapai dengan sumber daya yang ada. Hal ini terlihat pada penurunan tingkat kepuasan kerja dan produktivitas yang terlihat pada beberapa tim yang berfokus pada inovasi produk, di mana mereka melaporkan bahwa meskipun memenuhi target kuantitatif, mereka merasa kualitas ide dan hasil inovasi yang mereka kerjakan tidak mendapat perhatian yang cukup.

Fenomena ketidakjelasan antara tujuan yang ditetapkan dan tugas yang dihadapi oleh beberapa karyawan di PT. Bahana Security System (BSS Parking) sangat nyata dalam praktik sehari-hari mereka. Hasil observasi menunjukkan bahwa banyak karyawan merasa kebingungan tentang bagaimana tujuan yang ditetapkan dalam sistem KPI berhubungan langsung dengan tugas dan tanggung jawab mereka yang spesifik. Misalnya, pada divisi pengembangan perangkat lunak, meskipun KPI yang diberikan mencakup pencapaian target tertentu dalam hal jumlah kode yang ditulis atau proyek yang diselesaikan, banyak karyawan yang merasa bahwa KPI tersebut tidak cukup mencerminkan kualitas atau kompleksitas dari pekerjaan yang dilakukan. Mereka sering kali merasa terjebak dalam situasi di mana mereka harus menyelesaikan sejumlah tugas dalam waktu yang terbatas, namun kualitas pekerjaan atau inovasi yang mereka hasilkan tidak sepenuhnya diakui.

Metode

Pendekatan survey dalam penelitian kuantitatif memiliki keunggulan dalam memperoleh data dalam skala yang lebih luas dan memungkinkan analisis statistik untuk menguji hipotesis secara lebih akurat. (Sugiyono & Lestari, 2021). Dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, penelitian ini dapat mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diteliti serta mengidentifikasi pola hubungan di antara variabel tersebut.

Teknik ini juga memungkinkan penelitian untuk dilakukan dengan waktu yang lebih efisien dibandingkan metode lain seperti observasi langsung atau wawancara mendalam. Selain itu, hasil yang diperoleh dari metode survey dapat dianalisis menggunakan teknik statistik seperti analisis regresi linear berganda, uji validitas, reliabilitas, serta uji hipotesis guna memperoleh kesimpulan yang lebih akurat terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ASN.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) berbasis prinsip SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bounded) serta *continuous improvement* terhadap kinerja karyawan di PT. Bahana Security System (BSS Parking). Analisis dilakukan secara parsial dan simultan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas sistem KPI dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan (Moehariono dalam Adina et al., 2021).

Pengaruh Aspek Specific terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *Specific* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (sig. 0,008 < 0,05; $\beta = 0,156$). Hal ini mengindikasikan bahwa kejelasan tujuan kerja mampu meningkatkan fokus dan arah kerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan *goal-setting theory* yang menyatakan bahwa tujuan yang spesifik dapat meningkatkan motivasi dan performa individu karena memberikan arah yang jelas dalam bekerja (Locke & Latham, 1990).

Secara empiris, kondisi di PT. Bahana Security System menunjukkan bahwa karyawan yang memahami target kerja secara jelas cenderung memiliki performa lebih baik. Sebaliknya, ketidakjelasan tujuan berpotensi menimbulkan kebingungan dan menurunkan efisiensi kerja. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa KPI yang spesifik meningkatkan pemahaman tugas dan arah kerja karyawan (Asmoro & Nazar, 2024; Muslim & Firdaus, 2024).

Pengaruh Aspek Measurable terhadap Kinerja Karyawan

Variabel *Measurable* menunjukkan pengaruh signifikan namun bernilai negatif (sig. 0,024 < 0,05; $\beta = -0,177$). Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun pengukuran kinerja dilakukan, persepsi karyawan terhadap sistem pengukuran belum sepenuhnya positif. Dalam teori manajemen kinerja, indikator yang terukur seharusnya memberikan evaluasi objektif terhadap capaian kerja (Abdullah et al., 2022).

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain indikator dengan pemahaman karyawan. Indikator yang terlalu teknis, kurang kontekstual, serta minimnya umpan balik menyebabkan sistem pengukuran dipersepsikan sebagai beban administratif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa KPI yang tidak relevan atau tidak dipahami dengan baik justru dapat menurunkan efektivitas kinerja (Muslim & Firdaus, 2024; Firnanda, 2024).

Pengaruh Aspek Achievable terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji menunjukkan bahwa *Achievable* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (sig. 0,328 > 0,05; $\beta = -0,106$). Hal ini mengindikasikan bahwa target kerja yang ditetapkan belum sepenuhnya dianggap realistis oleh karyawan. Dalam kerangka SMART, aspek *Achievable* menekankan bahwa tujuan harus disesuaikan dengan kapasitas dan sumber daya yang tersedia (Moehariono dalam Adina et al., 2021).

Secara empiris, karyawan merasa kurang dilibatkan dalam penetapan target sehingga KPI tidak mencerminkan kondisi riil di lapangan. Ketidaksesuaian ini berpotensi menimbulkan tekanan kerja dan menurunkan motivasi. Temuan ini sejalan dengan studi yang menunjukkan bahwa target yang tidak realistis dapat menurunkan komitmen dan kinerja karyawan (Fatihah et al., 2023; Akhtar et al., 2023).

Pengaruh Aspek Relevant terhadap Kinerja Karyawan

Variabel *Relevant* memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap kinerja karyawan (sig. 0,000; $\beta = 0,374$). Hal ini menunjukkan bahwa keterkaitan indikator kerja dengan tujuan strategis organisasi berperan penting dalam meningkatkan performa karyawan. Dalam perspektif *Balanced Scorecard*, relevansi indikator menjadi kunci dalam menghubungkan kinerja individu dengan tujuan organisasi (Kaplan & Norton, 1996).

Karyawan yang memahami kontribusi pekerjaannya terhadap organisasi cenderung memiliki motivasi intrinsik yang lebih tinggi. Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa relevansi KPI meningkatkan makna kerja dan kinerja karyawan secara signifikan (Septila, 2024; Akhtar et al., 2023; Fatihah et al., 2023).

Pengaruh Aspek Time-bounded terhadap Kinerja Karyawan

Aspek *Time-bounded* menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan evaluasi berkala, namun belum sepenuhnya berdampak langsung terhadap hasil operasional. Dalam teori SMART, batas waktu diperlukan untuk memastikan pencapaian target dapat diukur secara efektif dalam periode tertentu (Locke & Latham, 1990).

Namun, dalam praktiknya, keterkaitan antara KPI dan hasil finansial organisasi masih belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa batas waktu yang jelas perlu diintegrasikan dengan indikator yang berdampak langsung terhadap kinerja organisasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa efektivitas KPI bergantung pada keterkaitannya dengan outcome strategis (Septila, 2024; Akhtar et al., 2023).

Pengaruh Aspek Continuously terhadap Kinerja Karyawan

Variabel *Continuously* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan (sig. 0,000; $\beta = 0,660$). Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi dan perbaikan KPI secara berkelanjutan merupakan faktor utama dalam meningkatkan performa karyawan. Konsep ini sejalan dengan prinsip *continuous improvement* dan *learning organization* yang menekankan pentingnya adaptasi dan pembelajaran berkelanjutan (Bojanić et al., 2023).

Secara empiris, keterlibatan karyawan dalam evaluasi KPI dan adanya perbaikan berkelanjutan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Temuan ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa sistem KPI yang dinamis mampu meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan (Akhtar et al., 2023; Fatihah et al., 2023).

Pengaruh KPI secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel KPI berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (sig. 0,000; $F = 187,026$). Hal ini menegaskan bahwa sistem KPI berbasis SMART dan *continuous improvement* bekerja secara sinergis dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pendekatan ini sejalan dengan konsep manajemen kinerja integratif yang menekankan pentingnya keterpaduan indikator (Kaplan & Norton, 1996).

Meskipun beberapa variabel tidak signifikan secara parsial, secara keseluruhan sistem KPI tetap memberikan kontribusi positif. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas KPI terletak pada integrasi seluruh dimensi, bukan pada satu indikator saja. Temuan ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa keberhasilan KPI bergantung pada keselarasan antar indikator dalam sistem manajemen kinerja (Asmoro & Nazar, 2024; Muslim & Firdaus, 2024).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Key Performance Indicator (KPI) berbasis prinsip SMART dan continuous improvement memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bahana Security System (BSS Parking), baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, variabel Specific, Measurable, Relevant, dan Continuously terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel Specific menunjukkan bahwa kejelasan tujuan kerja mampu meningkatkan fokus dan arah kerja karyawan. Variabel Relevant memperlihatkan bahwa keterkaitan indikator kerja dengan tujuan strategis organisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan motivasi dan performa kerja. Sementara itu, variabel Continuously menjadi faktor paling dominan yang menunjukkan bahwa evaluasi dan perbaikan KPI secara berkelanjutan mampu mendorong peningkatan kinerja secara signifikan.

Di sisi lain, variabel Measurable menunjukkan pengaruh signifikan dengan arah negatif, yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam sistem pengukuran kinerja, khususnya terkait pemahaman dan persepsi karyawan terhadap indikator yang digunakan. Sementara itu, variabel Achievable dan Time-bounded tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa target kerja belum sepenuhnya dianggap realistis serta belum terhubung secara optimal dengan hasil operasional organisasi. Secara simultan, seluruh variabel KPI berbasis SMART dan continuous improvement berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem KPI tidak hanya ditentukan oleh satu dimensi, tetapi oleh integrasi dan sinergi seluruh indikator yang ada.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi KPI dalam meningkatkan kinerja karyawan sangat bergantung pada pengelolaan yang holistik, partisipatif, dan kontekstual. Organisasi perlu memastikan bahwa indikator kinerja dirancang secara jelas, relevan, realistis, terukur, memiliki batas waktu yang tepat, serta dievaluasi secara berkelanjutan agar mampu memberikan dampak optimal terhadap kinerja karyawan dan pencapaian tujuan organisasi.

Daftar Pustaka

- Ambilichu, C. A., Akaiighe, G., & Pepple, D. (2024). Performance Appraisal Process As a determinant of Employee Commitment: A Serial Mediation Analysis. *Journal of Organizational Effectiveness People and Performance*, 11(4), 987–1004. <https://doi.org/10.1108/joep-07-2023-0273>
- Ardiansyah, A., & Purbawati, D. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 141–149. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27233>
- Arizona, P. A. B. E., Sudarmawan, I. W. E., & Paramita, P. D. Y. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Villas. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 2047–2066. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.543>
- Arta, D. N. C., Rijal, S., Samsudin, H., & Sutaguna, I. N. T. (2023). Investigating the Factors Influencing Employee Performance. *International Journal of Economics and Management Research*, 2(1), 63–75. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v2i1.64>
- Asmoro, F. D. D., & Nazar, S. N. (2024). Pengaruh Key Performance Indicator Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*. <https://jurnal.itcc.web.id/index.php/jakbs/article/view/2006>
- Astuti, I. F., & Rachmawati, R. (2023). Implementation of Performance Appraisal System in Public Sector: New Line Managers' Perspective. 1393–1401. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-234-7_147
- Bojanić, R., Jeličić, D., Vujašinović, G., & Vujičić, M. (2023). Relevance of Adequate Indicator Understanding for Business Performance. 527–532. https://doi.org/10.24867/is-2023-vp1.1-10_09641
- Chalisa, R. N., & Prawitasari, D. (2024). Analysis of Employee Performance Indicators Using the Human Resource Scorecard Approach and Analytical Hierarchy Process. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 75–84. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2391>
- Dahlia, M., & Fadli, R. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Fyc Megasolusi Di Tangerang Selatan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 667–679. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.623>
- DiCostanzo, D. J., Kumaraswamy, L. K., Shuman, J., Pavord, D. C., Hu, Y., Jordan, D. W., Waite-Jones, C. G., & Hsu, A. (2022). An Introduction to Key Performance Indicators for Medical Physicists. *Journal of Applied Clinical Medical Physics*, 23(8). <https://doi.org/10.1002/acm2.13718>
- Dwiyanti, N., & Dudija, N. (2019). The Effect of Rewards on Employee Performance With Employee Engagement as an Intervening Variable in Indonesian Pharmaceutical Companies. *Journal of International Conference Proceedings*, 2(3), 191–199. <https://doi.org/10.32535/jicp.v2i3.662>
- Fadhilah, J. R., & Putri, N. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Di Pegadaian Cabang Tarandam Kota Padang. *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4). <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2501>