



## ANALISIS SISTEM MANAJEMEN KINERJA PADA PT MUKHTARA INDONESIA UTAMA KALIWATES

Naila Dzikrina Fatinah<sup>1\*</sup>, Khoirul Umam<sup>2</sup>, Aprilya Fitriani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

\*Penulis Korespondensi:

[nailadzikrinafatinah@gmail.com](mailto:nailadzikrinafatinah@gmail.com), [umam16704@gmail.com](mailto:umam16704@gmail.com), [Aprilya.fitriani@uinkhas.ac.id](mailto:Aprilya.fitriani@uinkhas.ac.id)

**Abstract.** *Performance management is a crucial aspect within an organization that plays a role in ensuring employee work effectiveness and supporting the achievement of company goals. This study aims to examine the performance management system implemented at PT Mukhtara Indonesia Utama Kaliwates Jember, a company operating in the hajj and umrah travel services sector. The research method used is qualitative with a descriptive approach, employing data collection techniques through observation and interviews. The results show that the performance management system implemented by the company emphasizes aspects of discipline, responsibility, and periodic performance evaluations conducted through monthly meetings. Additionally, the company applies a compensation system that includes not only financial rewards but also non-financial rewards in the form of joint recreational activities as a form of employee appreciation. Nevertheless, there are still several obstacles in its implementation, including performance indicators that have not been formulated measurably, an assessment process that remains subjective, and the unavailability of structured evaluation instruments. Therefore, it is necessary to develop a more objective, measurable, and systematic performance evaluation system so that the implementation of performance management can run optimally and make a more effective contribution to the achievement of organizational goals.*

**Keywords:** *Performance Management, Performance Evaluation, KPI, Human Resources, Hajj and Umrah Travel Agency.*

**Abstrak.** Manajemen kinerja merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi yang berperan dalam memastikan efektivitas kerja karyawan serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sistem manajemen kinerja yang diterapkan di PT Mukhtara Indonesia Utama Kaliwates Jember, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang layanan ibadah haji dan umrah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja yang diterapkan perusahaan menitikberatkan pada aspek kedisiplinan, tanggung jawab, serta evaluasi kinerja yang dilaksanakan secara berkala melalui rapat bulanan. Selain itu, perusahaan menerapkan sistem kompensasi yang tidak hanya berbentuk penghargaan finansial, tetapi juga penghargaan nonfinansial berupa kegiatan rekreasi bersama sebagai bentuk apresiasi terhadap karyawan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, antara lain indikator kinerja yang belum dirumuskan secara terukur, proses penilaian yang masih bersifat subjektif, serta belum tersedianya instrumen evaluasi yang terstruktur. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem evaluasi kinerja yang lebih objektif, terukur, dan sistematis agar implementasi manajemen kinerja dapat berjalan secara optimal serta memberikan kontribusi yang lebih efektif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

**Kata Kunci:** Manajemen Kinerja, Evaluasi Kinerja, KPI, Sumber Daya Manusia, Travel Haji dan Umrah.

### 1. LATAR BELAKANG

Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang sistematis dalam mengelola dan meningkatkan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks organisasi modern, manajemen kinerja tidak hanya berfokus pada hasil kerja, tetapi juga

mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan. Keberadaan sistem manajemen kinerja yang efektif sangat penting bagi organisasi, karena dapat membantu dalam memastikan bahwa setiap individu bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, sistem ini juga berfungsi sebagai alat control untuk mengukur sejauh mana pencapaian target, serta sebagai dasar pengambilan Keputusan terkait promosi, kompensasi, maupun pengembangan karyawan. Namun demikian, tidak semua organisasi menerapkan sistem manajemen kinerja secara formal dan terstruktur. Pada beberapa Perusahaan, khususnya yang masih berkembang, sistem manajemen kinerja cenderung lebih fleksibel dan menyesuaikan dengan kondisi internal organisasi. Hal ini dapat menjadi kelebihan sekaligus kelemahan, tergantung pada bagaimana sistem tersebut dijalankan dan dikontrol oleh pimpinan. PT. Mukhtara Indonesia Utama sebagai Perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan ibadah haji dan umroh memiliki karakteristik tersendiri dalam menerapkan manajemen kinerja. Selain berorientasi pada pelayanan, Perusahaan ini juga mengedepankan nilai religious dan keberkahan dalam menjalankan aktivitasnya. Hal ini menjadikan sistem manajemen kinerja yang diterapkan tidak hanya berfokus pada pencapaian target, tetapi juga pada nilai-nilai spiritual yang diyakini oleh organisasi.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena dinilai mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai bagaimana sistem manajemen kinerja diterapkan di PT Mukhtara Indonesia Utama. Melalui metode ini, peneliti dapat memahami kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian. Penelitian dilaksanakan di PT Mukhtara Indonesia Utama yang berlokasi di Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Informasi penelitian diperoleh dari pihak perusahaan yang memiliki pemahaman dan keterlibatan langsung dalam proses pengelolaan kinerja karyawan, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik. Pertama, observasi yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas kerja karyawan dan pelaksanaan sistem manajemen kinerja di perusahaan. Kedua, wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait untuk memperoleh informasi yang lebih rinci

mengenai praktik manajemen kinerja yang diterapkan. Ketiga, dokumentasi yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen dan data perusahaan yang relevan sebagai pendukung hasil penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data untuk memilih dan menyederhanakan informasi yang dianggap penting, penyajian data agar informasi lebih mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Deskripsi Perusahaan**

PT Mukhtara Indonesia Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan perjalanan ibadah haji dan umrah dengan nama usaha MU Travel. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2023 dan berlokasi di Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Sebagai penyedia jasa perjalanan ibadah, perusahaan secara rutin memberangkatkan jamaah umrah setiap bulan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Perusahaan dipimpin oleh Bapak H. Muhammad Fauzi selaku Direktur Utama dan Ibu Hj. Novita Lia Hidayanti sebagai Komisaris. Dalam waktu yang relatif singkat, PT Mukhtara Indonesia Utama telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik dengan membuka beberapa cabang di berbagai daerah, seperti Jabodetabek, Bali, Berau, Balikpapan, dan Lampung. Selain itu, perusahaan juga berencana memperluas jangkauan pelayanannya dengan membuka cabang baru di Banda Aceh. Untuk mendukung kegiatan operasional, perusahaan telah memiliki struktur organisasi yang cukup jelas. Setiap divisi memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidang kerjanya. Mulai dari bagian pemasaran, keuangan, dokumen, teknologi informasi, logistik, hingga tim yang menangani pemberangkatan dan penjemputan jamaah. Adanya pembagian tugas tersebut membantu perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional secara lebih teratur dan terkoordinasi sehingga pelayanan kepada jamaah dapat berjalan dengan baik.

#### **Analisis Manajemen Kinerja**

##### **a. Sistem Manajemen Kinerja**

Berdasarkan hasil observasi, sistem manajemen kinerja yang diterapkan di PT Mukhtara Indonesia Utama masih berfokus pada kedisiplinan kerja sebagai indikator utama dalam menilai kinerja karyawan. Kedisiplinan tersebut terlihat dari ketepatan

waktu hadir, penyelesaian laporan, serta pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Setiap karyawan memiliki tugas yang sudah disesuaikan dengan jabatan dan divisinya masing-masing. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, karyawan dapat memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam mendukung kegiatan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga menekankan pentingnya sikap tanggung jawab dan komitmen dalam bekerja. Menariknya, perusahaan menerapkan pendekatan yang cukup humanis dalam mengelola karyawannya. Karyawan tidak hanya dituntut untuk mencapai target pekerjaan, tetapi juga didorong untuk bekerja dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab yang tinggi. Pendekatan ini menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman dan tidak terlalu menekan, sehingga hubungan antara pimpinan dan karyawan dapat terjalin dengan baik.

#### **b. Sistem Kompensasi**

Dalam hal kompensasi, PT Mukhtara Indonesia Utama tidak hanya memberikan penghargaan dalam bentuk materi, tetapi juga memberikan apresiasi melalui berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan kebersamaan antarpegawai. Karyawan yang menunjukkan kinerja baik dan disiplin dalam bekerja biasanya mendapatkan reward dari perusahaan. Bentuk penghargaan yang diberikan tidak selalu berupa bonus atau tambahan penghasilan, melainkan sering kali diwujudkan dalam bentuk kegiatan rekreasi atau perjalanan bersama. Menurut pihak perusahaan, cara ini dinilai lebih efektif untuk membangun hubungan yang harmonis antarpegawai sekaligus meningkatkan semangat kerja. Selain itu, penghargaan yang diberikan tidak hanya dinikmati oleh individu tertentu, tetapi sering kali melibatkan sebagian besar karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan lebih menekankan kerja sama tim dan rasa kekeluargaan dibandingkan persaingan antarpegawai. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang menciptakan lingkungan kerja yang cukup kondusif.

#### **c. Evaluasi Kinerja**

Evaluasi kinerja di PT Mukhtara Indonesia Utama dilakukan secara rutin setiap bulan melalui rapat evaluasi. Dalam rapat tersebut, setiap divisi menyampaikan laporan mengenai pekerjaan yang telah dilakukan selama satu bulan terakhir sekaligus membahas rencana kerja yang akan dilaksanakan pada periode berikutnya. Direktur Utama dan Komisaris terlibat langsung dalam proses evaluasi sebagai pihak yang memberikan

penilaian terhadap hasil kerja karyawan. Penilaian yang dilakukan mengacu pada capaian kerja masing-masing divisi dengan mempertimbangkan indikator KPI dan sistem penilaian tertentu. Meskipun demikian, penerapan KPI di perusahaan masih bersifat fleksibel. Karyawan yang belum mencapai target biasanya tidak langsung diberikan sanksi, melainkan diberikan arahan dan pembinaan agar dapat memperbaiki kinerjanya. Pendekatan ini menunjukkan bahwa perusahaan lebih mengutamakan proses pembelajaran dan perbaikan daripada sekadar memberikan hukuman atas kesalahan yang terjadi.

#### **d. Tantangan Kinerja**

Dalam pelaksanaannya, sistem manajemen kinerja di PT Mukhtara Indonesia Utama masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah belum adanya target kerja yang benar-benar terukur dan terdokumentasi secara rinci. Kondisi ini dapat menyebabkan standar keberhasilan kerja menjadi kurang jelas bagi sebagian karyawan. Selain itu, tingginya toleransi yang diberikan perusahaan terkadang berpotensi membuat karyawan merasa terlalu nyaman sehingga motivasi untuk meningkatkan kinerja menjadi kurang maksimal. Walaupun suasana kerja yang fleksibel memberikan dampak positif terhadap kenyamanan karyawan, perusahaan tetap memerlukan batasan dan standar kerja yang jelas agar produktivitas tetap terjaga. Tantangan lainnya adalah adanya kemungkinan perbedaan pemahaman mengenai standar kinerja yang diharapkan perusahaan. Karena indikator penilaian belum sepenuhnya terstruktur, setiap karyawan dapat memiliki persepsi yang berbeda mengenai ukuran keberhasilan pekerjaannya. Di samping itu, perusahaan juga masih perlu menciptakan tantangan kerja yang sehat agar karyawan lebih terdorong untuk mengembangkan kemampuan dan meningkatkan hasil kerjanya.

#### **e. Alat Penilaian Kinerja**

Berdasarkan hasil pengamatan, perusahaan belum memiliki alat penilaian kinerja yang formal dan terdokumentasi secara sistematis. Penilaian lebih banyak dilakukan melalui pengamatan langsung dari pimpinan terhadap aktivitas dan hasil kerja karyawan sehari-hari. Selain pengawasan langsung, proses penilaian juga dilakukan melalui diskusi dalam rapat evaluasi bulanan. Melalui cara tersebut, pimpinan dapat mengetahui

perkembangan pekerjaan masing-masing divisi dan memberikan masukan apabila ditemukan kendala dalam pelaksanaannya. Meskipun metode ini cukup efektif untuk perusahaan yang masih berkembang, penilaian yang hanya mengandalkan pengamatan langsung berpotensi menimbulkan unsur subjektivitas. Tidak adanya formulir penilaian atau sistem skor yang baku juga dapat menyulitkan perusahaan dalam membandingkan hasil kinerja karyawan secara objektif dari waktu ke waktu.

### **Analisis Permasalahan**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang masih perlu mendapat perhatian dalam sistem manajemen kinerja PT Mukhtara Indonesia Utama. Salah satunya adalah penggunaan KPI yang belum memiliki ukuran yang jelas dan spesifik. Akibatnya, pencapaian kinerja karyawan belum dapat diukur secara maksimal. Selain itu, proses penilaian yang masih bergantung pada pengamatan pimpinan berpotensi menimbulkan penilaian yang bersifat subjektif. Kondisi ini dapat memengaruhi konsistensi hasil evaluasi apabila tidak didukung oleh instrumen penilaian yang terstruktur.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum adanya dokumentasi penilaian kinerja yang tersusun secara sistematis. Padahal dokumentasi tersebut dapat menjadi sumber informasi yang penting untuk melihat perkembangan karyawan dari waktu ke waktu serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajemen. Di sisi lain, pendekatan perusahaan yang mengedepankan fleksibilitas dan toleransi memang memberikan suasana kerja yang nyaman. Namun apabila tidak diimbangi dengan target yang jelas, kondisi tersebut berpotensi menurunkan dorongan karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Meskipun demikian, budaya kerja yang mengutamakan nilai religius, kekeluargaan, dan kebersamaan merupakan salah satu kekuatan utama yang dimiliki perusahaan dan perlu dipertahankan.

### **Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas manajemen kinerja di PT Mukhtara Indonesia Utama. Pertama, perusahaan perlu menyusun indikator kinerja yang lebih

jelas dan terukur agar setiap karyawan memiliki acuan yang sama dalam melaksanakan pekerjaannya. Kedua, perusahaan dapat mulai mengembangkan sistem penilaian yang lebih terstruktur, misalnya melalui formulir evaluasi atau sistem penilaian berbasis skor. Dengan adanya instrumen yang lebih jelas, proses evaluasi dapat dilakukan secara lebih objektif dan konsisten. Ketiga, target kerja perlu dirumuskan dengan lebih rinci sehingga karyawan dapat memahami capaian yang diharapkan perusahaan. Keempat, pemberian umpan balik secara rutin juga penting dilakukan agar karyawan mengetahui aspek yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki dalam pekerjaannya.

Namun demikian, dalam melakukan berbagai perbaikan tersebut, perusahaan tetap perlu mempertahankan budaya kerja yang selama ini menjadi ciri khasnya, yaitu nilai religius, kebersamaan, dan pendekatan kekeluargaan. Budaya tersebut merupakan modal penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sekaligus mendukung keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai sistem manajemen kinerja di PT Mukhtara Indonesia Utama Kaliwates Jember, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menerapkan manajemen kinerja yang berorientasi pada kedisiplinan, tanggung jawab, dan evaluasi kerja secara berkala. Sistem evaluasi dilakukan melalui rapat bulanan yang melibatkan pimpinan dan seluruh divisi untuk meninjau capaian kerja serta merencanakan target berikutnya. Dalam aspek kompensasi, perusahaan tidak hanya memberikan penghargaan finansial, tetapi juga penghargaan nonfinansial berupa kegiatan rekreasi dan kebersamaan yang bertujuan meningkatkan motivasi serta mempererat hubungan antarpegawai. Pendekatan ini mencerminkan budaya kerja yang mengedepankan nilai religius, kekeluargaan, dan kebersamaan. Meskipun demikian, sistem manajemen kinerja yang diterapkan masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain belum adanya indikator kinerja yang terukur dan terdokumentasi secara jelas, proses penilaian yang masih bergantung pada pengamatan langsung pimpinan sehingga berpotensi menimbulkan subjektivitas, serta belum tersedianya instrumen evaluasi yang sistematis. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem penilaian kinerja yang lebih objektif,

terstruktur, dan berbasis indikator yang jelas agar efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dapat meningkat serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Aguinis, H. (2019). *Performance Management* (4th ed.). Chicago Business Press.
- Armstrong, Michael, *Armstrong's Handbook of Performance Management*, (London: Kogan Page, 2014), hlm. 12.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 67.
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm.7.
- Wibowo. (2022). *Manajemen kinerja* (Edisi keenam). PT RajaGrafindo Persada.