



Analisis Kinerja Karyawan Menggunakan Metode *Behaviorally Anchor Rating Scale (BARS)* Dan *Management By Objectives (MBO)* Pada PT. XYZ

Muhammad Rizky Pratama^{1*}, Suherman², Ismu Kusumanto³, Rika⁴, Melfa Yola⁵

Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Jl. HR. Soebrantas
No. 155, KM. 1, Simpang Baru, Kota Pekanbaru 28293 Riau, Indonesia

E-Mail : 12050216848@uin-suska.ac.id, suher_aje@uin-suska.ac.id

* Corresponding Author

INFO ARTIKEL

doi: 10.350587/Matrik
v25i2.8740

Jejak Artikel :

Upload artikel
22 Oktober 2024
Revisi oleh reviewer
02 Desember 2024
Publish
24 Maret 2025

Kata Kunci :

Kinerja Karyawan, Pelayanan
Nasabah, *Behaviorally Anchor
Rating Scale (BARS)*,
*Management By Objectives
(MBO)*

ABSTRAK

Di era saat ini dimana kinerja karyawan menjadi faktor penilaian dari individu karyawan atau staff, maka hal tersebut tidak luput pula dari PT. XYZ. PT. XYZ melakukan penilaian kinerja karyawan dengan secara tradisional dan melalui kuesioner oleh nasabah sehingga penilaian kinerja yang dilakukan kurang efektif. Diperlukannya metode penilaian kinerja karyawan yang terukur yakni dilakukannya penelitian ini dengan metode *Behaviorally Anchor Rating Scale (BARS)* dan metode *Management By Objectives (MBO)*. Data yang dikumpulkan berupa hasil kuesioner yang sudah diisi oleh pimpinan mengenai 15 karyawan/staff. Hasil dari penelitian menunjukkan nilai masing-masing kinerja karyawan dan mendapat 3 karyawan yang memiliki nilai kinerja terendah dibagian *customer service* dan *security*. Maka setelah didapat hasil metode BARS dilakukan metode MBO untuk mendesain usulan kepada 3 karyawan tersebut. Usulannya berupa meningkatkan disiplin presensi kerja, koordinasi dan komunikasi terhadap karyawan lain serta memberikan pelayanan yang lebih ramah, jelas dan mudah dimengerti kepada nasabah.

ABSTRACT

In the current era where employee performance is a factor in the assessment of individual employees or staff, this has not escaped PT. XYZ. PT. XYZ carries out employee performance assessments traditionally and through customer questionnaires so that the performance assessments carried out are less effective. There is a need for measurable employee performance assessment methods, namely conducting this research using the *Behaviorally Anchor Rating Scale (BARS)* method and the *Management By Objectives (MBO)* method. The data collected was the results of a questionnaire that had been filled out by the leadership regarding 15 employees/staff. The results of the research show the value of each employee's performance and there are 3 employees who have the lowest performance scores in the customer service and security sections. So after obtaining the results of the BARS method, the MBO method was carried out to design proposals for the 3 employees. The proposal is to improve work attendance discipline, coordination and communication with other employees as well as providing friendlier, clearer and easier to understand service to customers.



1. Pendahuluan

Di era saat ini, kinerja karyawan merupakan bagian yang sangat penting dalam menjalankan suatu perusahaan atau instansi, dikarenakan suatu perusahaan atau instansi pasti menginginkan karyawan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai hasil kerja yang baik sehingga perusahaan dapat bergerak dengan baik bahkan lebih baik lagi. Dengan diadakannya penilaian kinerja karyawan maka perusahaan atau instansi dapat mengetahui bagaimana pekerjaan dari karyawannya sehingga kedepannya dapat mengambil keputusan berdasarkan kinerja karyawan tersebut, dan dengan kinerja karyawan juga dapat memotivasi pekerja sehingga adanya umpan balik yang baik antara hubungan karyawan dengan tempat kerjanya. Dalam suatu perusahaan terdapat tampilan keadaan utuh atas perusahaan dalam periode waktu tertentu yang merupakan hasil atau prestasi yang berdasarkan kegiatan operasional perusahaan dan sumber daya yang dimilikinya [8]. Pengukuran kinerja yang dilakukan yakni aktivitas penilaian target-target tertentu seperti sumber daya pada perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan [2]. Kinerja atau *performance* dapat diartikan bahwa suatu tindakan menampilkan atau melaksanakan suatu kegiatan yang merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dapat berwujud, dilihat dan dihitung jumlahnya akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikir tidak dapat dihitung dan dilihat [1]. PT. XYZ merupakan salah satu PT di Indonesia yang sudah memiliki banyak cabang di berbagai Indonesia. Dalam melakukan tugasnya yang bergerak di pelayanan, maka memerlukan kinerja yang baik seperti pelayanan, tanggung jawab, sikap dan lain sebagainya. Dengan melihat kinerja karyawan tersebut menggunakan kuesioner yang diisi oleh nasabah sebagai tolak ukur kinerja karyawan. Namun hal tersebut kurang efektif karena tidak melihat secara keseluruhan dari disiplin kerja, tanggung jawab, sikap dan hal lainnya.

Berdasarkan hal diatas, maka diperlukannya metode penilaian yang terukur dan memiliki nilai ukur yakni metode *Behaviorally Anchor Rating Scale* (BARS) untuk mengetahui nilai kinerja karyawan melalui kuesioner metode BARS dan metode *Management By Objectives* (MBO) untuk memberi usulan mengenai kinerja

yang kurang melalui metode BARS yang telah dilakukan.

Pengertian kinerja karyawan yakni hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan baik secara kualitas maupun kuantitasnya yang dicapai oleh karyawan dalam melakukan tugasnya sesuai tuntutan atau tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan dimana tempat karyawan itu bekerja. Kinerja juga dapat berarti hasil kerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia per satuan periode dalam melakukan tugasnya dalam bekerja [7].

Penelitian terdahulu oleh Angelica, dkk, 2023 dengan metode yang sama memiliki hasil BARS bahwa crew tengah dan belakang memiliki nilai cukup yang berarti kinerja kurang memenuhi dan hasil MBO setiap jabatan diberikan target khusus yang menyesuaikan jenis pekerjaannya [3].

Penelitian terdahulu oleh Harahap dan Perdana 2021 dengan metode yang sama memiliki hasil BARS bahwa faktor paling berpengaruh yakni kehadiran disiplin dan kejujuran dengan nilai 5,167 serta hasil MBO yakni perlu dilakukannya kontrol berskala agar mengetahui sejauh mana karyawan merasa nyaman [5].

Penelitian terdahulu oleh Meutia, dkk., 2023 dengan metode yang sama memiliki hasil BARS bahwa 6 karyawan baik dan 1 karyawan sangat baik serta hasil MBO menaikkan tujuan sasaran pelanggan, ketepatan waktu, penyelesaian meningkat, meminimalkan keluhan pelanggan dan menyediakan ketersediaan stok *sparepart* [6].

Dengan dilakukannya penilaian kinerja dengan menggunakan metode BARS dan MBO maka dapat melihat detail nilai kinerja tiap karyawan berdasarkan aspek tertentu dan dapat membuat usulan perbaikan kinerja karyawan untuk lebih mencapai tujuan bank agar menjadi lebih baik.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian diperlukan agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yakni mengetahui nilai kinerja karyawan dan usulan atau cara untuk meningkatkan kinerja tersebut.

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan pengumpulan data melalui

kuesioner yang dibagikan kepada pimpinan dan diisi berdasarkan karyawan tersebut dengan hasil akhir pengolahan kuesioner metode BARS yakni nilai kinerja tiap karyawan.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian berupa populasi yakni dengan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan dengan menggunakan sampling jenuh yakni teknik pengambilan sampel dengan anggota populasi dibawah 30 orang [13].

Objek penelitian merupakan karyawan PT XYZ. Sampel yang diperoleh yakni seluruh karyawan atau staff berjumlah 15 orang.

C. Tahap Penelitian

Tahapan penelitian ini menjelaskan alur penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut: Studi pendahuluan yakni langkah awal dalam penelitian untuk menetapkan objek dan subjek penelitian agar yang dilakukan lebih terarah dan sesuai tujuan. Langkah kedua yakni studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan sumber-sumber teori yang mendukung berjalannya penelitian ini. Langkah ketiga identifikasi masalah untuk merincikan kembali masalah yang terjadi pada bank tersebut. Langkah keempat rumusan masalah yakni untuk membuat rumusan masalah ini pada penelitian ini. Langkah kelima penetapan tujuan masalah yakni untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan. Langkah keenam batasan masalah yakni untuk memberikan batasan pada penelitian yang dilakukan agar penelitian lebih fokus pada hal yang dibahas. Langkah ketujuh mekanisme sampling yakni dengan membuat kuesioner berdasarkan metode BARS dan melakukan pengisian kuesioner oleh pimpinan bank terhadap seluruh karyawan atau staff bank. Langkah kedelapan pengujian kuesioner yang dilakukan dengan uji validitas dengan nilai rtabel 0,514 dan uji reliabilitas dengan Cronbach Alpha > 0,6. Langkah kesembilan pengumpulan data yakni dengan data primer, sekunder dan kuesioner metode BARS. Langkah kesepuluh melakukan pengolahan data yang didapatkan dari kuesioner yang telah diisi dan diuji apakah data valid dan reabilitas dan mengetahui nilai kinerja serta usulan peningkatan kinerja. Langkah kesebelas melakukan analisa untuk menyusun data yang

diolah menjadi kata-kata sehingga mudah dipahami. Langkah terakhir yakni membuat kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian dan saran berisi solusi dan masukan untuk perbaikan terhadap kedepannya.

D. Metode *Behaviorally Anchor Rating Scale* (BARS)

Behaviorally Anchor Rating Scale (BARS) yakni suatu metode penilaian performa atau kinerja individu berdasarkan perilaku yang dapat menentukan karir individu tersebut dan merupakan metode yang menggunakan hasil akhir skala peringkat standar perilaku yang mencampurkan keuntungan naratif, kejadian kritis dan skala terukur, dengan membuat peringkat skala terukur dengan contoh perilaku yang baik dan yang buruk [15].

Tahapan dari metode BARS yakni: Pertama, *Critical incident technique* yang dimana adalah teknik insiden kritis dimana menetapkan perilaku yang dinilai seperti dalam penelitian ini yakni disiplin kerja, tanggung jawab, sikap, kuantitas dan kualitas. Kedua, *Performance dimension* adalah langkah mengembangkan perilaku yang didapat tadi seperti disiplin kerja dikembangkan menjadi presensi kehadiran. Ketiga *Retranslation* adalah langkah penjelasan kembali pengembangan dari presensi seperti menjadi kehadiran 100% sampai kehadiran 0% yang dilakukan dengan membuat penjelasan yang baik dan buruk. Keempat *Scaling incident* adalah langkah dengan menetapkan skala nilai pada penjelasan yang ada dengan skala terbesar 5 dan terkecil 1. Kelima *Final instrument* adalah langkah dengan mengolah hasil dari langkah-langkah sebelumnya dengan metode BARS sehingga didapat hasil nilai kinerja [15].

Hasil akhir dari metode BARS dengan melalui kuesioner yakni instrumen untuk pengumpulan data, dimana responden akan mengisi sesuai pertanyaan yang diberikan oleh peneliti [14]. Hasil akhir Kuesioner BARS berupa nilai kinerja tiap karyawan yang dimana akan dilihat hasilnya berdasarkan tabel penilaian BARS.

E. Metode *Management By Objectives* (MBO)

Management By Objectives (MBO) dasarnya adalah proses manajemen atau prosedur operasional yang dilakukan oleh

pemimpin dalam suatu organisasi dengan mempertimbangkan aspek seperti tujuan perusahaan, tanggung jawab setiap karyawan dan jabatan menggunakannya sebagai pedoman operasi unit kerja dan penilaian subjektif kontribusi karyawan yang bersangkutan. Metode MBO memiliki 2 maksud tujuan utama yakni mencapai perbaikan pada efektivitas baik organisasi maupun individu dan memberikan pedoman manajemen agar lebih baik lagi kedepannya [12].

Tahapan dari metode MBO yakni: Pertama, menetapkan atau memastikan kembali target/tujuan yakni dapat berupa memastikan visi dan misi dari perusahaan tersebut. Kedua menganalisis tujuan tiap karyawan atau bagian dengan memastikan kembali apa saja peran atau kegiatan tiap jabatan karyawan. Ketiga Mendefinisikan hasil kinerja yang diinginkan seperti jabatan *customer service* bagaimana kinerja yang diharapkan dari seorang *customer service*. Keempat meninjau kinerja yang telah diharapkan, hal tersebut dapat dilakukan pimpinan atau karyawan lainnya dan yang kelima atau terakhir dengan membuat hasil akhir usulan berdasarkan hasil metode BARS sebelumnya sehingga kedepannya dapat membuat kinerja lebih baik dan menjaga siklus agar manajemen yang dilakukan dapat berjalan secara objektif [9].

F. Variabel dan Indikator Penilaian

Variabel dan indikator penilaian pada penelitian ini berupa dengan pembuatan kuesioner metode BARS adalah sebagai berikut [11]:

1. Menentukan kriteria kinerja

Penentuan kriteria yang dilakukan untuk penentuan perilaku apa saja yang ditetapkan dalam kuesioner. Kriteria yang ditentukan yakni disiplin kerja, tanggung jawab, sikap, kuantitas dan kualitas.

2. Mengembangkan hasil kinerja

Pengembangan hasil kinerja dilakukan untuk menetapkan sub kriteria pada kuesioner. Pengembangan hasil kerja dilakukan untuk menetapkan sub kriteria pada kuesioner. Hasil pengembangan yang didapat yakni: Disiplin kerja memiliki 2 sub kriteria presensi dan mengikuti regulasi peraturan perusahaan yang sudah ditetapkan, Tanggung Jawab memiliki 3 sub kriteria melaksanakan tugas masing-masing

bagian dengan sebaik-baiknya, mempunyai peran aktif dalam belajar menyesuaikan diri dan bertanggung jawab/amanah dalam bekerja, Sikap memiliki 2 sub kriteria mendengarkan mengikuti apa saja yang diperintahkan oleh atasan dan berbuat baik mempunyai sifat kooperatif dengan sesama karyawan, Kuantitas memiliki 1 sub kriteria yakni menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan, Kualitas memiliki 2 sub kriteria yakni menuntaskan pekerjaan dengan kualitas yang setara atau lebih baik dari standar bank dan melaksanakan kualitas pelayanan dengan standar bank atau lebih baik.

3. Menetapkan bobot kriteria

Penetapan bobot kriteria dilakukan untuk membuat presentase pada pengolahan data yang akan dilakukan. Persentase kriteria yakni disiplin kerja 20%, tanggung jawab 30%, sikap 15%, kuantitas 20% dan kualitas 15%.

4. Membuat penjelasan dan skala penilaian

Membuat penjelasan dari sub kriteria dengan setiap sub kriteria memiliki 5 kriteria dari yang baik sampai buruk dengan penilaian angka 5 sampai 1. Contoh penjelasan sub kriteria seperti sub kriteria disiplin memiliki 5 kriteria yakni secara konsisten hadir tanpa izin dengan nilai 5, kehadiran tingkat presensi 76%-99% dengan nilai 4, kehadiran tingkat presensi 50%-75% dengan nilai 3, kehadiran tingkat presensi 26%-50% dengan nilai 2 dan kehadiran tingkat presensi 0%-25% dengan nilai 1.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini terdapat 15 responden yang dilakukan terhadap kinerja karyawan metode *Behaviorally Anchor Rating Scale* (BARS) dan *Management By Objectives* (MBO) dengan kriteria responden yang meliputi jabatan dan jenis kelamin. Hasil diagram yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Jabatan

Didapat data bahwa dari 15 responden pada perusahaan mayoritas jabatan sebagai *security* sebanyak 5 orang dengan persentase 34%, Teller Pemasaran *Customer Service* dan *Cleaning Service* masing-masing 2 orang dengan persentase masing-masing 13%, Manajer dan Asuransi masing-masing 1 orang dengan persentase masing-masing 7%.

2. Jenis Kelamin

Didapat bahwa dari 15 responden karyawan atau staff perusahaan maka menunjukkan

dominan berjenis kelamin perempuan sebanyak 9 orang dengan persentase 60% dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang dengan persentase 40%.

B. Pengolahan Data

1. Rekapitulasi Responden

Rekapitulasi responden kuesioner BARS terhadap 15 responden yakni: Responden 1 memiliki total nilai 46, Responden 2 memiliki total nilai 53, Responden 3 memiliki total nilai 49, Responden 4 memiliki total nilai 48, Responden 5 memiliki total nilai 51, Responden 6 memiliki total nilai 44, Responden 7 memiliki total nilai 44, Responden 8 memiliki total nilai 46, Responden 9 memiliki total nilai 46, Responden 10 memiliki total nilai 55, Responden 11 memiliki total nilai 51, Responden 12 memiliki total nilai 42, Responden 13 memiliki total nilai 49, Responden 14 memiliki total nilai 45, Responden 15 memiliki total nilai 45.

2. Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner meliputi pengujian uji validitas dan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji Validitas dikatakan valid apabila memiliki nilai korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ [4]. Dengan melakukan uji validitas 11 pernyataan dan 15 responden maka diperoleh r_{tabel} 0,514 dengan nilai signifikasi tabel 5%. Rekapitulasi uji valid adalah sebagai berikut:

Dari hasil uji valid yang diperoleh bahwa semua hasil uji pernyataan dikatakan Valid dengan nilai : P1 0,514, P2 0,611, P3 0,546, P4 0,543, P5 0,546, P6 0,528, P7 0,584, P8 0,526, P9 0,526, P10 0,643 dan P11 0,528.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dilakukan bertujuan untuk mengukur sejauh mana kuesioner memberikan nilai ukur konsisten dengan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ [10]. Didapat bahwa dari hasil uji reabilitas yang dilakukan dengan bantuan *software* SPSS didapat hasil *reliability statistics* dengan nilai *cronbachs alpha* 0,831 dengan N of items 11 maka hasil data diatas 0,6 dinyatakan reliabel atau konsisten.

3. Pengolahan Data Metode *Behaviorally Anchor Rating Scale* (BARS)

Pengolahan data menggunakan metode BARS dengan data responden 1 adalah sebagai berikut:

a. Menentukan responden yang akan dinilai Melakukan dengan penetapan nama responden 1 menjadi R1.

b. Menentukan keterangan dan rentang nilai Keterangan rentang nilai yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Keterangan dan Rentang Nilai

No	Keterangan	Rentang Nilai
1	Sangat Kurang	1 – 1,8
2	Kurang	1,81 – 2,6
3	Cukup	2,61 – 3,4
4	Baik	3,4 – 4,2
5	Sangat Baik	4,21 - 5

c. Memasukkan hasil rating anchor

Hasil dari *rating anchor* yaitu hasil dari kuesioner responden yang telah diisi. Contoh salah satu dari kuesioner yang telah diisi yakni pada responden 1 sebagai berikut : Presensi bernilai 4, Mengikuti regulasi dan peraturan yang telah ditetapkan bank bernilai 5, Ketepatan hadir kerja bernilai 5, Melaksanakan tugas/objek masing-masing dengan sebaik-baiknya bernilai 4, Mempunyai peran aktif dalam belajar menyesuaikan diri bernilai 4, Bertanggung jawab dan amanah dalam bekerja bernilai 4, Mendengarkan dan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasan bernilai 4, Berbuat baik dan mempunyai sifat kooperatif dengan sesama karyawan bernilai 4, Menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan bernilai 4, Menuntaskan pekerjaan dengan kualitas yang setara atau lebih baik dari standar perusahaan bernilai 4 dan Melaksanakan kualitas pelayanan dengan standar bank atau lebih baik bernilai 4.

d. Perhitungan anchor setiap kriteria

Perhitungan anchor setiap kriteria dengan penilaian kriteria disiplin kerja adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Rating Anchor} & : (4+5+5) \\ \text{Jumlah Sub Kriteria} & : 2 \\ \text{Bobot Kriteria} & : 20\% \\ \text{Disiplin} & = \frac{14}{3} \times 20\% = 0,93 \end{aligned}$$

e. Perhitungan hasil anchor keseluruhan

Perhitungan hasil anchor dilakukan dengan penambahan semua penilaian anchor setiap kriteria yakni:

$$NA = (0,93+1,2+0,6+0,8+0,6 = 4,13$$

Dari hasil anchor keseluruhan responden 1 maka didapat hasil nilai kinerja karyawan 4,13 dengan keterangan “BAIK”.

f. Rekapitulasi Penilaian Kinerja

Rekapitulasi penilaian kinerja metode BARS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Penilaian Kinerja

No	Nama	Nilai	Keterangan
1	R1	4,13	Baik
2	R2	4,83	Sangat Baik
3	R3	4,51	Sangat Baik
4	R4	4,48	Sangat Baik
5	R5	4,55	Sangat Baik
6	R6	4,00	Baik
7	R7	3,97	Baik
8	R8	4,03	Baik
9	R9	4,13	Baik
10	R10	5,00	Sangat Baik
11	R11	4,53	Sangat Baik
12	R12	3,83	Baik
13	R13	4,38	Sangat Baik
14	R14	4,07	Baik
15	R15	5,00	Sangat Baik

Dari data hasil tabel rekap diatas, maka diperoleh 3 responden terendah penilaian kinerja yakni R12 dengan nilai 3,83 sebagai *security*, R7 dengan nilai 3,97 sebagai *customer service* dan R6 dengan nilai 4,00 sebagai *customer service*. Maka diperlukannya desan usulan perbaikan kinerja mengenai 2 jabatan tersebut.

4. Mendesain Usulan Perbaikan Kinerja Metode *Management By Objectives* (MBO)

Dikarenakan terdapat 3 responden terendah penilaian kinerja, maka dilakukan desain usulan untuk bagian *customer service* dan *security* adalah sebagai berikut [9]:

- Menetapkan kembali tujuan perusahaan
Menetapkan kembali tujuan perusahaan berupa visi dan misi dari perusahaan tersebut yakni dalam hal visi yaitu menjadi pilihan utama bagi nasabah individu dan bisnis dengan kearifan lokal. Misi berupa menyediakan inovasi layanan dan produk sesuai dengan yang diinginkan nasabah dengan mengikuti era digital, meningkatkan taraf hidup masyarakat, ketahanan bisnis, dan meningkatkan nilai tambah bagi pemangku kepentingan saham.
- Melakukan analisis tujuan dan jobdesk
Analisa dari tujuan dan jobdesk *customer service* berupa tujuan yakni menjadi

sumber informasi dan perantara bank dengan nasabah. Jobdesk dari *customer service* berupa melayani nasabah, membantu dalam keperluan ATM dan mencari penyelesaian masalah dari nasabah yang datang dengan keperluannya.

Analisa dari tujuan dan jobdesk *security* berupa tujuan yakni melindungi dan menjaga lingkungan keamanan di perusahaan. Jobdesk dari *security* berupa menjaga keamanan fisik perusahaan dan aset perusahaan, melakukan pelayanan pertama dengan nasabah saat datang dan penanganan dalam mengenai keadaan darurat yang terjadi di perusahaan.

c. Mendefinisikan hasil kinerja yang diharapkan

Hasil dari kinerja *customer service* yang diharapkan berupa dapat melayani nasabah dengan lebih profesional, ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta lebih paham mengenai permasalahan yang dialami nasabah sehingga terampil dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Hasil dari kinerja *security* yang diharapkan berupa dalam melayani nasabah terutama bagian pertama kedatangan nasabah maka harus dilayani dengan profesional, ramah dan mudah dimengerti oleh nasabah, juga diharapkan dalam terjadi suatu masalah maka lebih sigap dan cepat dalam menangani masalah itu baik masalah darurat nasabah maupun masalah di bank. *Security* juga diharapkan koordinasi dan kerja samanya dengan *security* lain.

d. Meninjau kinerja yang diharapkan

Peninjauan yang dilakukan terhadap *customer service* berupa saat melakukan pelayanan dapat ditinjau apakah ramah, mudah dipahami sehingga nasabah tidak kebingungan karena *customer service* yang informatif dan hal pengawasan tersebut dapat ditinjau oleh manajer secara langsung maupun tidak langsung.

Peninjauan yang dilakukan terhadap *security* melalui seberapa sigap *security* dalam melakukan pengamanan dan penanganan bila terjadi sesuatu hal di perusahaan atau saat nasabah memerlukan bantuan dalam keperluannya. Kinerja *security* juga dapat ditinjau oleh bagian pusat *security* dan manajer serta kolaborasi dengan *security* lainnya.

e. Membuat hasil akhir usulan

Hasil akhir usulan berdasarkan hasil metode BARS didapat 3 responden dengan nilai kinerja terendah. Hasil akhir usulan adalah sebagai berikut:

1. Responden 6

Responden 6 jabatan sebagai *customer service* mendapatkan hasil pengujian BARS yakni Baik dengan nilai 4,00 maka nilai tersebut sudah cukup baik namun perlu adanya perbaikan yakni contohnya pada kriteria disiplin maka usulan lebih baik *customer service* lebih memperhatikan dalam presensinya, dalam kriteria tanggung jawab juga *customer service* dapat lebih aktif dalam lingkungan kerjanya seperti koordinasi dengan karyawan atau staff lain dan dalam kriteria sikap dapat lebih aktif dalam berkomunikasi dengan tim dalam menyelesaikan masalah kerja tim. Untuk usulan dengan jabatan *customer service* berupa dalam pelayanan lebih ramah, mudah dipahami dan pandai dalam mengatasi masalah yang dialami oleh nasabah perusahaan.

2. Responden 7

Responden 7 sebagai *customer service* juga mendapatkan hasil pengujian BARS yakni Baik yaitu 3,97, Nilai tersebut juga sudah cukup baik namun harus ditingkatkan lagi dalam kerjanya. Contohnya pada kriteria disiplin kerja yakni ketepatan hadir kerja dapat ditingkatkan Kembali dengan datang lebih cepat dan tepat waktu. Pada kriteria tanggung jawab dengan sub kriteria melaksanakan tugas/objek sebaik-baiknya maka *customer service* tersebut dapat lebih serius dalam melaksanakan tugasnya dan sub kriteria bertanggung jawab dalam bekerja agar lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya serta kriteria kualitas pelayanan kepada nasabah ditingkatkan lagi baik dengan cara komunikasi ke nasabah maupun cara lainnya.

3. Responden 12

Responden 12 sebagai *security* juga mendapatkan hasil pengujian BARS yakni Baik dengan nilai 3,83. Nilai tersebut juga sudah cukup baik namun masih diperlukannya peningkatan kinerja dalam menjadi seorang *security*. Usulan yang diberikan dapat berupa pernyataan pertama pada kriteria disiplin kerja sub kriteria

presensi, dapat diusulkan bahwa *security* dapat hadir lebih awal sehingga tidak menunggu lama untuk pergantian jadwal shift. Pada pernyataan 5 dengan kriteria tanggung jawab sub kriteria peran aktif dalam belajar menyesuaikan diri maka usulannya berupa *security* dapat lebih berbaur dan menjalin silaturahmi dengan karyawan dan staff lain seperti dengan sering komunikasi dan koordinasi terutama pada sesama *security*. Pada pernyataan 8 kriteria sikap sub kriteria berbuat baik dan mempunyai sifat kooperatif dengan sesama pegawai maka dapat usulan menjadi lebih koordinasi dan komunikasi juga kepada staff lain dan terutama pada sesama *security*.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis nilai kinerja karyawan di PT. XYZ dengan menggunakan metode *Behaviorally Anchor Rating Scale* (BARS), memiliki hasil pengerjaan metode BARS dengan bantuan kuesioner kepada 15 responden berbagai jabatan maka terdapat hasil bahwa didapat keterangan dalam kategori 8 responden “Sangat Baik” dan 7 responden “Baik”, Dimana diperoleh 3 responden memiliki nilai BARS terendah yakni Responden 6 dengan nilai 4,00 keterangan Baik, Responden 7 dengan nilai 3,97 keterangan Baik dan Responden 12 dengan nilai 3,83 keterangan Baik, sehingga 3 responden tersebut memerlukan usulan perbaikan kinerja karyawan menggunakan metode *Management by Objectives* (MBO).
2. Usulan desain perbaikan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan metode *Management by Objectives* (MBO) yakni perbaikan pada kriteria-kriteria yang ada apa responden 6,7 dan 12. Di responden 6 usulan perbaikan yakni pada presensi disiplin kerja lebih memperhatikan presensinya, dalam kriteria tanggung jawab memiliki usulan lebih aktif dalam koordinasi dan komunikasi dan dari kriteria pelayanan lebih ditingkatkan kembali. Di responden 7 usulan yang diberikan terkait kriteria disiplin kerja yakni hadir tepat waktu, kriteria tanggung jawab dapat lebih serius dalam melaksanakan

tugas dan di kriteria kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi dengan komunikasi dan koordinasi. Di responden 12 usulan yang diberikan terkait kriteria hadir lebih awal sehingga tidak lama dalam pergantian jadwal, usulan kriteria lainnya dapat berperan aktif sehingga dapat kooperatif koordinasi dengan pegawai atau staff lain bahkan dengan sesama jabatan.

B. Saran

Saran yang dapat digunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Penulis berharap dapat memberikan kontribusi mengenai pengetahuan yang dimilikinya yakni khususnya pada bagian kinerja karyawan
2. Untuk PT. XYZ maka diharapkan dapat menjadi usulan terhadap perusahaan yang terkait agar dapat menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan kedepannya.
3. Untuk peneliti selanjutnya dapat bervariasi lagi metode BARS untuk hasil akhir yang lebih baik.

5. Daftar Pustaka

- [1] A. Daengs Gs, "Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi, Unitomo Press Jawa Timur, 2022, pp, Hal54-55.
- [2] Agustina, E. W., Mukmin, M. N., & Melani, M. M, "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Pdam Tirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi", *Jurnal Pustaka Aktiva (Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, Dan Valuta)*, 4(1), 1-12, 2024.
- [3] A. Angelica, "Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada Waiters Cafe Belly Buddy Dengan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale". *Journal Of Accounting And Business*, 53-63, 2023.
- [4] Dewi, S. Kurnia, and Agus Sudaryanto. "Validitas dan reliabilitas kuisisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah." Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.
- [5] Harahap, A. L., & Perdana, S, "Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Behaviorally Anchore Rating Scale Bars Dan Management By Objectives Mbo Di Cv Brilliant", *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(3), 18-26. 2021
- [6] Meutia, S., & Akbar, A. V, "Pengukuran Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Behaviorally Anchored Rating Scales Dan Management By Objective (Studi Kasus: Ahas Honda Service Lhokseumawe)". *Jenius: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 5(1), 14-21, 2024.
- [7] Narulita, S., Suhaji, S., & Ginanjar, R, "Analisis Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Telekomunikasi Di Kota Semarang)". *Jurnal Humansi (Humaniora)*, 5(1), 23-41, 2022.
- [8] Pardawati, S. L., Rukmini, R., & Fatyasin, M. L. N, "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Konsep Kartu Skor Berimbang". *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 2020
- [9] Pradinang, W., & Nelson, A, "Implementasi Manajemen By Objectives Di Sub Bagian Anggota Bidang Pengusahaan Pada Bp Batam". *Jurnal Pengabdian Aceh*, 4(1), 36-40, 2024.
- [10] Pratiwi, A.D., Budikayanti, A., Wiratman, W. and Octaviana, F., "Validitas dan Reliabilitas Status Epilepticus Severity Score Bahasa Indonesia". *eJournal Kedokteran Indonesia*, 12(1), pp.45-54, 2024.
- [11] R. A. Putra, "Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale (BARS) Pada CV. Lintas Nusa", FTI Universitas Dinamika, 2023, Ha 22-28.
- [12] Ruziana, S, "Implementasi Management By Objectives (Mbo) Dalam Pembelajaran Fikih Di Mis An Nur", *Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 1(1), 214-224, 2023.
- [13] Suriani, N., & Jailani, M. S, "Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan", *Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36, 2023.
- [14] Syarifuddin, S., Ilyas, J. B., & Sani, A, "Pengaruh Persepsi Pendidikan &



- Pelatihan Sumber Daya Manusia Pada Kantor Dinas Dikota Makassar”. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2), 2021
- [15] Wahyuni, A. T., Triwibisono, C., & Nugraha, F. N, “Perancangan Penilaian Kinerja Karyawan Pada Divisi Harvesting Pt Xyz Menggunakan Metode Behaviorally Anchored Rating Scales (Bars)”. *EproceedingsEngineering*, 8(5), 2021.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

