

Analisis Penilaian Kinerja Karyawan pada Unit Collection PT. Federal International Finance Cabang Lampung

Abstrak. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi penting dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengukur pencapaian kerja karyawan dan mendukung pengambilan keputusan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada Unit Collection PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja dilaksanakan secara berkala dengan melibatkan atasan langsung, kepala bagian collection, dan Human Resources Department (HRD). Penilaian dilakukan berdasarkan aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin, inisiatif, kerja sama, komitmen kerja, kepatuhan terhadap prosedur, kemampuan teknis, pengembangan diri, dan tanggung jawab. Hasil penilaian dimanfaatkan sebagai dasar pemberian reward dan punishment serta penyusunan strategi peningkatan kinerja melalui rapat kerja, motivasi, pelatihan, dan penyediaan fasilitas kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja berperan sebagai alat evaluasi sekaligus sarana pengembangan sumber daya manusia untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Kata Kunci: penilaian kinerja, kinerja karyawan, sumber daya manusia, unit collection,

Abstract. Performance appraisal is one of the important functions in human resource management that aims to measure employee work achievement and support organizational decision-making. This study aims to analyze the implementation of employee performance assessment in the PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Lampung Branch. The research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data was collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model which included data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study showed that performance appraisals were carried out periodically by involving direct supervisors, the head of the collection section, and the Human Resources Department (HRD). The assessment is carried out based on aspects of work quality, quantity of work, discipline, initiative, cooperation, work commitment, compliance with procedures, technical ability, self-development, and responsibility. The results of the assessment are used as a basis for providing rewards and punishments as well as the preparation of performance improvement strategies through work meetings, motivation, training, and the provision of work facilities. This research shows that performance appraisal plays a role as an evaluation tool as well as a means of human resource development to support the achievement of company goals.

Keywords: performance appraisal, employee performance, human resources, unit collection,

Vira Hadi Farhani¹, Hani Damayanti Aprilia²

^{1,2} Program Studi D3 Administrasi Perkantoran FISIP Universitas Lampung

(Jl. Prof. Sumantri Brojonegoro No. 1 Kec. Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung 35141)

E-mail koresponden*: ¹vira_hadi@gmail.com; ²hani.damayanti@fisip.unila.ac.id

Diterima: 18 Mei 2026

Direvisi: 15 Juni 2026

Disetujui: 21 Juni 2026

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keunggulan teknologi, modal, maupun sarana kerja yang dimiliki perusahaan tidak akan memberikan hasil yang optimal tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkinerja baik. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah melalui penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan proses evaluasi yang dilakukan untuk mengukur tingkat pencapaian karyawan berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Melalui penilaian kinerja, perusahaan dapat memperoleh informasi mengenai kualitas dan

kuantitas kerja karyawan, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang dimiliki, serta menentukan langkah-langkah pengembangan yang diperlukan. Menurut Hasibuan (2005), penilaian prestasi kerja merupakan kegiatan manajer untuk mengevaluasi hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia. Dengan demikian, penilaian kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan yang berkaitan dengan promosi, pelatihan, pengembangan karier, dan pemberian penghargaan kepada karyawan.

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, penilaian kinerja menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan produktivitas dan pencapaian target perusahaan. Penilaian kinerja yang dilakukan secara objektif, terukur, dan berkelanjutan mampu membantu organisasi memastikan bahwa setiap karyawan memberikan kontribusi yang optimal sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sebaliknya, sistem penilaian yang kurang efektif dapat menghambat upaya peningkatan kinerja karena tidak mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai kemampuan dan pencapaian karyawan.

PT. Federal International Finance (FIFGROUP) merupakan salah satu perusahaan pembiayaan konsumen dan sewa guna usaha yang menerapkan sistem penilaian kinerja pada seluruh unit kerja sebagai bagian dari pengelolaan sumber daya manusia. Salah satu unit yang memiliki peran penting dalam operasional perusahaan adalah Unit Collection, yaitu unit yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan penagihan angsuran konsumen. Keberhasilan Unit Collection dalam menjalankan tugasnya berpengaruh langsung terhadap tingkat kolektibilitas pembiayaan dan kesehatan keuangan perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan pada unit ini perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan target perusahaan dapat tercapai.

Unit Collection pada PT. Federal International Finance Cabang Lampung terdiri atas Desk Collector, Field Collector, dan Remedial Collector yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda dalam proses penagihan angsuran konsumen. Dalam pelaksanaannya, perusahaan melakukan penilaian kinerja terhadap seluruh karyawan pada unit tersebut. Namun demikian, masih terdapat karyawan yang belum mencapai standar kinerja yang ditetapkan perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penilaian kinerja menjadi aspek yang penting untuk dikaji karena hasil penilaian tersebut akan menjadi dasar dalam pembinaan, pengembangan, serta peningkatan kinerja karyawan di masa mendatang.

Meskipun penilaian kinerja telah diterapkan secara berkala pada Unit Collection PT. Federal International Finance Cabang Lampung, belum diketahui secara mendalam bagaimana pelaksanaan penilaian tersebut dilakukan, aspek-aspek apa saja yang menjadi dasar penilaian, serta bagaimana hasil penilaian tersebut digunakan dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan. Sebagian besar kajian mengenai penilaian kinerja berfokus pada pengaruhnya terhadap produktivitas, motivasi kerja, atau kepuasan kerja, sedangkan penelitian yang secara khusus menganalisis pelaksanaan penilaian kinerja pada Unit Collection perusahaan pembiayaan masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kajian yang perlu diteliti lebih lanjut sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi penilaian kinerja pada unit kerja yang memiliki karakteristik tugas dan target yang spesifik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada Unit Collection PT. Federal International Finance Cabang Lampung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai proses penilaian kinerja yang diterapkan perusahaan, mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi dasar penilaian, serta memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas sistem penilaian kinerja dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan baik dari aspek kualitas maupun kuantitas pekerjaan. Menurut Hasibuan (2005), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Sementara itu, Mangkunegara (2017) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan organisasi karena berkaitan langsung dengan produktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi.

Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi pencapaian kerja karyawan dalam periode tertentu. Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Hasibuan (2005), penilaian kinerja adalah kegiatan yang dilakukan manajer untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia. Senada dengan itu, Dessler (2020) menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi kinerja karyawan saat ini maupun masa lalu berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai sarana pemberian umpan balik kepada karyawan agar dapat meningkatkan kualitas kerja. Selain itu, hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait promosi, pelatihan, pengembangan karier, pemberian penghargaan, maupun tindakan perbaikan terhadap kinerja karyawan.

Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat pencapaian karyawan serta memberikan informasi yang dibutuhkan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia. Menurut Mangkuprawira (2011), tujuan penilaian kinerja meliputi perbaikan prestasi kerja, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pelatihan dan pengembangan, perencanaan karier, serta evaluasi efektivitas kebijakan sumber daya manusia. Selain itu, penilaian kinerja memberikan berbagai manfaat bagi organisasi maupun karyawan. Bagi organisasi, penilaian kinerja membantu dalam pengambilan keputusan manajerial dan peningkatan produktivitas kerja. Bagi karyawan, penilaian kinerja memberikan umpan balik mengenai kelebihan dan kekurangan yang dimiliki sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas kerja.

Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan

Kriteria penilaian kinerja merupakan aspek-aspek yang digunakan perusahaan untuk mengukur tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Gibson et al. (2012), kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kerja sama. Dalam praktiknya, perusahaan dapat menggunakan berbagai indikator sesuai dengan karakteristik pekerjaan yang dinilai. Pada Unit Collection, penilaian kinerja umumnya berkaitan dengan kemampuan mencapai target penagihan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi dengan konsumen, kepatuhan terhadap prosedur perusahaan, serta efektivitas penyelesaian tugas.

Unit Collection dalam Perusahaan Pembiayaan

Unit Collection merupakan bagian dari perusahaan pembiayaan yang bertanggung jawab melakukan pengelolaan dan penagihan angsuran konsumen. Keberadaan unit ini sangat penting karena berkaitan dengan tingkat kolektibilitas pembiayaan dan arus kas perusahaan. Pada perusahaan pembiayaan, Unit Collection umumnya terdiri atas Desk Collector, Field Collector, dan Remedial Collector. Desk Collector bertugas melakukan pengingat pembayaran kepada konsumen melalui media komunikasi seperti telepon. Field Collector bertugas melakukan kunjungan langsung kepada konsumen yang mengalami keterlambatan pembayaran. Sementara itu, Remedial Collector bertanggung jawab menangani konsumen dengan tingkat tunggakan yang lebih tinggi sesuai dengan ketentuan dan prosedur perusahaan. Karakteristik pekerjaan pada Unit Collection yang berorientasi pada target, disiplin kerja, kemampuan komunikasi, dan kepatuhan terhadap prosedur menjadikan penilaian kinerja sebagai aspek penting dalam memastikan efektivitas pelaksanaan tugas serta pencapaian tujuan perusahaan.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berangkat dari pentingnya penilaian kinerja sebagai alat evaluasi dan pengembangan sumber daya manusia. Pelaksanaan penilaian kinerja yang efektif akan menghasilkan informasi mengenai tingkat pencapaian kerja karyawan pada Unit Collection PT. Federal International Finance Cabang Lampung. Analisis terhadap pelaksanaan penilaian kinerja dilakukan melalui identifikasi aspek-aspek yang dinilai, proses pelaksanaan penilaian, serta pemanfaatan hasil penilaian dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada Unit Collection PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Lampung. Penelitian dilaksanakan selama rentang Januari – Maret 2024. Informan penelitian terdiri atas pimpinan dan karyawan Unit Collection yang terlibat langsung dalam pelaksanaan penilaian kinerja. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan pada Unit Collection

Penilaian kinerja karyawan pada Unit Collection PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Lampung dilaksanakan secara berkala sebagai bagian dari upaya perusahaan dalam mengelola dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelaksanaan penilaian kinerja melibatkan beberapa pihak, yaitu karyawan sebagai objek penilaian, atasan langsung, kepala bagian collection, serta Human Resources Department (HRD). Keterlibatan berbagai pihak tersebut bertujuan untuk memastikan proses penilaian berjalan secara objektif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Pelaksanaan penilaian kinerja bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pencapaian kerja karyawan sekaligus menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial. Melalui penilaian kinerja, perusahaan dapat mengetahui tingkat keberhasilan karyawan dalam

menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mendukung pencapaian target organisasi.

Unit Collection pada FIFGROUP Cabang Lampung terdiri atas Desk Collector, Field Collector, dan Remedial Collector yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda dalam proses penagihan angsuran konsumen. Desk Collector bertugas melakukan pengingat pembayaran melalui media komunikasi, Field Collector melakukan kunjungan langsung kepada konsumen, sedangkan Remedial Collector menangani konsumen dengan tingkat tunggakan yang lebih tinggi. Perbedaan tugas tersebut menyebabkan setiap karyawan dituntut memiliki kemampuan dan kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Karakteristik pekerjaan yang berorientasi pada target menjadikan penilaian kinerja sebagai instrumen penting dalam mengukur efektivitas pelaksanaan tugas masing-masing karyawan. Keberhasilan pencapaian target penagihan menjadi salah satu indikator utama yang digunakan perusahaan untuk menilai kontribusi karyawan terhadap keberhasilan Unit Collection. Oleh karena itu, penilaian kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendorong peningkatan produktivitas kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, FIFGROUP Cabang Lampung menerapkan dua metode utama dalam penilaian kinerja, yaitu evaluasi oleh atasan langsung dan metode skala peringkat (*rating scale*). Evaluasi oleh atasan dilakukan dengan mempertimbangkan pencapaian target, kualitas kerja, keterampilan, serta perilaku kerja karyawan selama periode penilaian. Sementara itu, metode *rating scale* digunakan untuk membandingkan pencapaian kinerja antar karyawan berdasarkan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Hasil penilaian kinerja selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pemberian penghargaan maupun tindakan pembinaan kepada karyawan. Karyawan yang menunjukkan kinerja baik berpeluang memperoleh insentif dan pengembangan karier, sedangkan karyawan yang belum mencapai standar perusahaan akan mendapatkan evaluasi dan pembinaan lebih lanjut. Temuan ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2005) yang menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan proses evaluasi terhadap hasil kerja karyawan yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Setyadi dan Sungkono (2023) yang menunjukkan bahwa penilaian kinerja berfungsi sebagai alat evaluasi untuk mengukur pencapaian kerja karyawan sekaligus mendukung pengambilan keputusan manajemen sumber daya manusia.

Aspek-Aspek Penilaian Kinerja yang Diterapkan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada Unit Collection FIFGROUP Cabang Lampung dilakukan berdasarkan beberapa aspek, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin, inisiatif, kerja sama, komitmen kerja, kepatuhan terhadap prosedur, kemampuan teknis, pengembangan diri, dan tanggung jawab. Aspek-aspek tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja karyawan sekaligus menjadi acuan dalam proses evaluasi dan pengembangan sumber daya manusia di perusahaan.

Pada aspek kualitas kerja, masih ditemukan beberapa karyawan yang belum mampu mencapai standar kinerja yang diharapkan perusahaan. Kondisi ini terlihat dari tingkat keberhasilan penyelesaian tugas yang belum optimal, terutama dalam proses penagihan angsuran konsumen. Selain dipengaruhi oleh kemampuan individu, pencapaian kualitas kerja juga dipengaruhi oleh kondisi lapangan yang sering kali tidak dapat diprediksi.

Aspek kuantitas kerja juga menunjukkan adanya kendala dalam pencapaian target yang telah ditetapkan perusahaan. Beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam memenuhi jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode tertentu. Tingginya target penagihan, jumlah konsumen yang harus ditangani, serta berbagai kendala di lapangan seperti perubahan alamat konsumen dan menurunnya kemampuan bayar konsumen menjadi faktor yang memengaruhi pencapaian kuantitas kerja karyawan.

Pada aspek disiplin, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang mengalami keterlambatan dan belum sepenuhnya mematuhi jadwal kerja yang berlaku. Di sisi lain, karyawan mengungkapkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi, termasuk pelaksanaan tugas pada hari libur dan jam kerja yang panjang, turut memengaruhi tingkat kedisiplinan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh beban kerja yang dihadapi karyawan.

Aspek inisiatif dan kerja sama juga menjadi perhatian dalam penilaian kinerja. Sebagian karyawan dinilai masih kurang proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa arahan langsung dari atasan. Selain itu, kerja sama antar karyawan belum berjalan secara optimal karena sebagian besar karyawan lebih berfokus pada pencapaian target individu. Tekanan untuk mencapai target penagihan menyebabkan kolaborasi tim belum sepenuhnya berkembang sebagaimana yang diharapkan perusahaan.

Pada aspek komitmen kerja, penelitian menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih lebih berorientasi pada pencapaian target pribadi dibandingkan tujuan tim secara keseluruhan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi efektivitas kerja unit secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat rasa tanggung jawab bersama dan meningkatkan komitmen karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Aspek kepatuhan terhadap prosedur, kemampuan teknis, pengembangan diri, dan tanggung jawab juga menunjukkan beberapa tantangan. Sebagian karyawan masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur operasional dan penggunaan aplikasi pendukung pekerjaan. Selain itu, tingginya beban kerja menyebabkan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi menjadi terbatas. Kondisi tersebut berdampak pada kemampuan karyawan dalam meningkatkan keterampilan dan mengembangkan potensi yang dimiliki.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja yang diterapkan oleh FIFGROUP Cabang Lampung tidak hanya berfokus pada pencapaian target kerja, tetapi juga memperhatikan aspek perilaku kerja dan kompetensi karyawan. Hasil ini sejalan dengan pendapat Gibson et al. (2012) yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja perlu dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan pelaksanaan tugas, serta perilaku kerja individu dalam organisasi. Dengan demikian, penilaian kinerja dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Nadas et al. (2024) yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja perlu memperhatikan berbagai indikator, seperti kedisiplinan, pencapaian target, kompetensi, dan pengembangan karyawan agar menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif.

Pemanfaatan Hasil Penilaian Kinerja dalam Pengembangan Karyawan

Hasil penilaian kinerja pada Unit Collection FIFGROUP Cabang Lampung dimanfaatkan sebagai dasar dalam pemberian reward dan punishment kepada karyawan. Sistem ini diterapkan untuk mendorong karyawan agar terus meningkatkan kinerja serta mempertahankan produktivitas kerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Melalui penilaian kinerja yang dilakukan secara berkala, perusahaan dapat mengidentifikasi karyawan yang menunjukkan kinerja baik maupun karyawan yang memerlukan pembinaan lebih lanjut.

Karyawan yang berhasil mencapai target dan menunjukkan kinerja yang baik memperoleh berbagai bentuk penghargaan, seperti insentif, bonus, maupun peluang pengembangan karier. Pemberian penghargaan tersebut bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja sekaligus memberikan apresiasi atas kontribusi yang telah diberikan kepada perusahaan. Dengan adanya reward, karyawan terdorong untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas kerjanya.

Sebaliknya, karyawan yang belum mampu mencapai target akan mendapatkan pembinaan sesuai dengan kebijakan perusahaan. Bentuk pembinaan yang diberikan dapat berupa teguran, surat peringatan, hingga evaluasi lanjutan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya pencapaian kinerja. Pendekatan ini dilakukan agar karyawan dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan kembali mencapai standar kinerja yang diharapkan.

Selain digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan dan sanksi, hasil penilaian kinerja juga dimanfaatkan perusahaan untuk merancang berbagai strategi peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, strategi yang diterapkan meliputi pelaksanaan rapat kerja rutin, pemberian motivasi oleh atasan, pemberian reward, penguatan hubungan kerja antara atasan dan karyawan, pelaksanaan pelatihan, serta penyediaan fasilitas kerja yang mendukung pelaksanaan tugas karyawan.

Pelatihan dan pengembangan kompetensi menjadi salah satu strategi yang dinilai penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Unit Collection. Melalui pelatihan, karyawan dapat meningkatkan kemampuan teknis, memahami prosedur kerja secara lebih baik, serta mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas penagihan. Selain itu, komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung peningkatan kinerja.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil penilaian kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai sarana pengembangan sumber daya manusia. Pemberian apresiasi yang objektif, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, serta pembinaan yang berkelanjutan mampu mendorong peningkatan motivasi dan kinerja karyawan. Pemanfaatan hasil penilaian kinerja sebagai dasar pemberian penghargaan, pembinaan, dan pengembangan karyawan juga ditemukan dalam penelitian Bianco et al. (2023), yang menunjukkan bahwa hasil evaluasi kinerja dapat digunakan sebagai dasar pemberian reward maupun tindakan perbaikan terhadap karyawan yang belum mencapai standar perusahaan. Temuan ini mendukung pendapat Mangkuprawira (2011) yang menyatakan bahwa hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengembangan sumber daya manusia, perencanaan karier, kebutuhan pelatihan, serta peningkatan efektivitas

organisasi secara keseluruhan. Selain itu, penelitian Hidayah et al. (2023) menunjukkan bahwa efektivitas penilaian kinerja dipengaruhi oleh kedisiplinan, komunikasi, dan pelaksanaan tugas sesuai standar kerja yang berlaku dalam organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada Unit Collection PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Lampung telah dilakukan secara berkala melalui evaluasi oleh atasan langsung dan metode *rating scale*. Penilaian dilakukan berdasarkan berbagai aspek, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, disiplin, inisiatif, kerja sama, komitmen kerja, kepatuhan terhadap prosedur, kemampuan teknis, pengembangan diri, dan tanggung jawab.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja tidak hanya digunakan untuk mengukur pencapaian target kerja, tetapi juga dimanfaatkan sebagai dasar pemberian *reward* dan *punishment* serta penyusunan strategi peningkatan kinerja karyawan. Melalui rapat kerja, motivasi, pelatihan, dan penyediaan fasilitas kerja, perusahaan berupaya meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan sehingga mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

DAFTAR RUJUKAN

- Bianco, R. A., Nurcahyawati, V., & Soebijono, T. (2023). Aplikasi penilaian kinerja karyawan menggunakan Key Performance Indicator. *Jurnal Ilmu Komputer*, 16(1). <https://doi.org/10.24843/JIK.2023.v16.i01.p01>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Hidayah, M., Erpidawati, E., & Putri, S. A. (2023). Gambaran penilaian kinerja karyawan di RSUD Mohammad Natsir Solok Tahun 2022. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(2), 226–231. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i2.608>
- Mangkuprawira, S. (2011). *Manajemen sumber daya manusia strategik* (Edisi ke-2). Ghalia Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nadas, L., Indriyani, F., & Astuti, D. (2024). Pengukuran kinerja karyawan menggunakan metode Human Resource Scorecard (HRSC). *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(4), 301–315. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i4.39>
- Setyadi, R. A., & Sungkono. (2023). Analisis penilaian kinerja karyawan pada PT. La Vida Herculon. *Journal of Economics and Management*, 1(2). <https://doi.org/10.55681/ecoma.v1i2.12>