

# PELATIHAN MANAJEMEN BISNIS UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN KUALITAS KARYAWAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE KPI DI BALI BEACH GLAMPING TABANAN

Ni Made Ratih Anbarini<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ciputra, Surabaya, Indonesia  
Email: <sup>1\*</sup>[nmaderatih@magister.ciputra.ac.id](mailto:nmaderatih@magister.ciputra.ac.id)

**Abstrak** – Dalam sebuah perusahaan sumber daya manusia sangatlah berperan penting dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan perlu menemukan metode yang bagus untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode KPI (*Key Performance Managament*) karena hal ini sangat mendukung seberapa penting dalam penilaian kinerja karyawan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Tujuan dari kegiatan pelatihan ini adalah untuk mendukung perusahaan pemilik glamping dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Pelaksanaan kegiatan pelatihan ini kepada Bali Beach Glamping yang terletak di daerah Tabanan Bali, metode pemberian materi, tutorial, diskusi dan simulasi. Pelaksanaan pelatihan dilakukan secara langsung atau tatap muka secara langsung. Jumlah peserta 16 Orang. Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan bahwa 85% peserta juga sudah siap menggunakan metode ini, yang sebelum pelatihan tersebut pengetahuan peserta hanya 15% mengenai metode KPI (*Key Performance Indicators*). Selain itu dalam hal penyelenggaraan pelatihan, dapat disimpulkan bahwa 95% hasil analisis menyatakan bahwa pelatihan sudah terlaksana dengan baik, materi yang disampaikan jelas, serta 80% peserta menyatakan bahwa materi pelatihan berguna untuk dipraktikkan oleh manajemen sumber daya di Bali Beach Glamping.

**Kata Kunci:** *Glamping, Manajemen Bisnis, KPI (Key Performance Indicators)*

**Abstract** – *In a company, human resources play an important role in improving the company's progress. In this case, companies need to find good methods to improve employee performance. One method that can be used is the KPI (Key Performance Management) method because this really supports how important it is to assess employee performance to achieve company goals. The aim of this training activity is to support companies that own glamping in improving the quality of their employees' performance. Implementation of this training activity for Bali Beach Glamping which is located in the Tabanan area of Bali, method of providing material, tutorials, discussions and simulations. The training is carried out directly or face to face. Number of participants 16 people. Based on the results of the analysis and discussion, 85% of the participants were also ready to use this method, whereas before the training the participants' knowledge was only 15% regarding the KPI (Key Performance Indicators) method. Apart from that, in terms of training implementation, it can be concluded that 95% of the analysis results stated that the training had been carried out well, the material presented was clear, and 80% of participants stated that the training material was useful for practicing resource management at Bali Beach Glamping.*

**Keywords:** *Glamping, Business Management, KPI (Key Performance Indicators)*

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini, perusahaan harus dapat menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas untuk meningkatkan visi misi perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, karena sumber daya manusia merupakan peran yang penting dalam sebuah perusahaan. Kinerja karyawan dapat meningkat apabila didukung dengan adanya pelatihan kerja pada perusahaan. Program ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan manajemen bisnis di Bali Beach Glamping Tabanan, semakin seringnya karyawan mengikuti pelatihan manajemen bisnis maka akan semakin berjalan kinerja perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang tersedia. Berbagai wisata alam yang ada seperti gunung, pantai dan air terjun dapat menarik wisatawan untuk mengunjungi setiap liburan. Oleh karena itu muncul glamping atau glamour camping sebagai solusi dalam kegiatan agar lebih dekat dengan alam. Glamping yang merupakan kegiatan berkemah yang dilengkapi fasilitas mewah dan lengkap, saat ini glamping sangat digemari oleh wisatawan dikarenakan dapat berkemah tanpa

perlu membawa alat-alat perkemahan dan sangat cocok untuk wisatawan yang menyukai hal praktis. Bali Beach Glamping menawarkan pengalaman bagi pengunjung untuk menikmati alam terbuka tanpa harus mencemaskan kenyamanan saat berlibur. Dalam hal ini pihak Bali Beach Glamping perlu meningkatkan sumber daya manusia nya agar dapat mengelola perusahaan dengan sebaik mungkin dalam memberikan kepuasan dan pelayanan kepada customer.

Sehingga program ini nantinya akan membawa perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja dan diharapkan nantinya untuk dapat meningkatkan kualitas manajemen yang ada di perusahaan. Manfaat program ini adalah untuk dapat mengatasi permasalahan-permasalahan terkait manajemen bisnis dalam pengelolaan glamping dengan menggunakan metode manajemen *KPI (Key Performance Indicators)*.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Bali Beach Glamping terdiri dari beberapa tahap, sebagai berikut:

### **2.1 Tahap Perencanaan**

Perencanaan kegiatan dengan melakukan observasi ke lapangan untuk mengetahui jumlah *glamping* yang beroperasi di Bali Beach Glamping, selanjutnya dilakukan pengamatan dan mempelajari bagaimana *glamping* di Bali Beach Glamping Tabanan dijalankan. Kemudian dilakukan wawancara dan diskusi, yaitu menanyakan kepada manajemen *glamping* mengenai permasalahan yang ditemui dalam indentifikasi strategi dan analisis permasalahan yang timbul. Pendataan karyawan yang ada di Bali Beach Glamping yang akan diberikan pelatihan terkait metode yang digunakan dan diberikan informasi lebih lanjut mengenai tanggal pelaksanaan pelatihan serta media yang akan digunakan. Bali Beach Glamping juga diberikan pengenalan metode *KPI (Key Performance Indicators)* yang akan digunakan selama pelatihan.

### **2.2 Tahap Persiapan**

Persiapan kegiatan pengabdian masyarakat di Bali Beach Glamping Tabanan dilakukan dengan mengurus izin sesuai dengan kebutuhan dilapangan. Selanjutnya melalui manajer selaku wadah bagi yang menyebarkan undangan resmi kepada para karyawan yang bersedia mengikuti pelatihan beserta menjelaskan metode pelatihan yang akan digunakan.

### **2.3 Tahap Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan pelatihan kepada karyawan di Bali Beach Glamping ini dilakukan dengan metode *KPI (Key Performance Indicators)*. Pelaksanaan pelatihan dilakukan secara langsung. Jumlah peserta karyawan yang mengikuti pelatihan sebanyak 16 orang, adapun sistematika pelaksanaan kegiatan pelatihan ini adalah:

- a. Peserta diberikan strategi mengenai metode *KPI (Key Performance Indicators)* agar
- b. Peserta pelatihan diberikan materi gambaran umum tentang kebutuhan data, evaluasi data, data pendukung dan metodologi pengukuran yang tepat.
- c. Peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan yang berkaitan dengan metode yang digunakan
- d. Peserta diberikan kesempatan untuk melakukan pengamatan mengenai perkembangan kinerja yang dibutuhkan dan menemukan cara ideal untuk mengomunikasikan metode yang digunakan kepada tim. Selanjutnya, peserta melakukan simulasi menggunakan metode *KPI (Key Performance Indicator)* dalam melakukan pengukuran kinerja karyawan berdasarkan data yang diakumulasi sebagai acuan dalam mengukur kinerja karyawan secara menyeluruh.



**Gambar 1.** Pemaparan Materi Tentang Penggunaan Metode KPI (*Key Performance Indicators*)

#### **2.4 Tahap Evaluasi**

Pelaksanaan evaluasi terhadap peserta akan dilaksanakan di akhir kegiatan pelatihan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara penentuan KPI's (*Key Performance Indicators*), perancangan KPI (*Key Performance Indicators*), pemberian bobot KPI (*Key Performance Indicators*), dan perancangan scoring system KPI's (*Key Performance Indicators*). Sifat dari setiap statistik menentukan formula yang digunakan dalam formulasi sistem penilaian.

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

#### **3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan pelatihan dilakukan pemantapan agenda seperti diskusi mengenai materi yang akan disampaikan pada saat kegiatan pelatihan dilaksanakan. Pemateri memaparkan materi yang menjelaskan tentang metode yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan agar bisa menilai seberapa baik kinerja perusahaan yang telah tercapai. Materi yang diberikan disampaikan melalui PPT dimana materi yang dijelaskan mengenai mengidentifikasi keselarasan materi kinerja di Bali Beach Glamping, penentuan KPI (*Key Performance Indicators*), perancangan KPI (*Key Performance Indicators*), pemberian bobot KPI (*Key Performance Indicators*), dan perancangan scoring system KPI (*Key Performance Indicators*). Setelah selesai sesi pemaparan materi, dilakukan sesi diskusi dan tanya jawab antara pemateri dan para peserta. Kegiatan ini sangat berdampak pada peserta yang hadir, selain peserta yang aktif dan bersemangat mereka juga berusaha untuk memahami metode yang diberikan.

Setelah sesi diskusi dan tanya jawab selesai, selanjutnya dengan sesi simulasi dengan menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicators*). Simulasi dilakukan kurang lebih selama 2,5 jam, mulai pukul 09.00 sampai 11.00 WIB. Simulasi ini dilakukan agar peserta lebih bisa memahami metode yang diberikan.

#### **3.2 Hasil Kegiatan Pelatihan**

Hasil kegiatan pelatihan berupa hasil dari peserta yang dinilai dengan pengelolaan dalam menentukan factor analysis, diantaranya analisis persepektif finansial, persepektif pelanggan, persepektif bisnis internal dan persepektif pembelajaran dan pertumbuhan KPI (*Key Performance Indicators*) dilakukan perhitungan skor berdasarkan perbandingan antara realisasi dengan target yang sebelumnya telah ditentukan, selanjutnya dilakukan pembobotan pada tiap item factor, setelah penentuan akumulasi dari skor akhir yang telah di dapatkan. Skor akhir ini dianalisis berdasarkan

penentuan posisi akhir terhadap skala penilaian. Skala penilaian berguna dalam penentuan apakah formasi perusahaan dikatakan baik atau tidak.

**Tabel 1.** Penentuan Target KPI (*Key Performance Indicators*)

	No.	KPI	Kode	Satuan	Target
<i>Financial</i>	1.	<i>Opex Realization</i>	F1	%	90
	2.	<i>EBITDA C&amp;T</i>	F2	USD Juta	195,3
<i>Customer Focus</i>	1.	<i>Customer Satisfaction Index</i>	C1	Skala Likert (1 - 5)	4,19
	2.	Implementasi Telemarketing	C2	<i>Prospecting</i>	2.100.000
	3.	Program <i>Customer Profiling</i>	C3	<i>Profiling</i>	15.000.000
	4.	<i>Customer Complaint Handling</i>	C4	%	85
	5.	Program <i>Loyalty Aplikasi &amp; Partnership</i>	C5	<i>Partner</i>	15
	6.	Ketersediaan <i>Merchandise &amp; Voucher</i> di Aplikasi	C6	<i>Item</i>	20
	7.	Peningkatan <i>Customer Awareness</i> Terhadap <i>Call Center</i>	C7	Konten	50
	8.	Implementasi <i>Layanan Delivery Service</i>	C8	%	85
	9.	Mendukung Program Promosi Melalui Telemarketing Memanfaatkan <i>Tools Campaign</i>	C9	%	100
	10.	Internal <i>Customer Survey</i>	C10	<i>Survey</i>	14
	No.	KPI	Kode	Satuan	Target
<i>Internal Process</i>	1.	Optimalisasi Pengelolaan <i>Database Customer</i>	P1	%	100

2.	Keikutsertaan <i>Call Center</i> dalam Kompetisi <i>Contact Center</i>	P2	Kategori	12
3.	Perluasan Lingkup Integrasi Layanan <i>Call Center</i>	P3	Satuan	3
4.	Dukungan terhadap <i>Flagship</i> Program di Aplikasi	P4	%	100
5.	Laporan Bulanan <i>Customer Care &amp; Loyalty</i>	P5	%	100
6.	Pelaksanaan CSLS SH C&T	P6	Panel	30
7.	Pelaksanaan Program <i>Loyalty</i> Konsumen B2B	P7	Konsumen	2
8.	<i>Call Center Operation</i>	P8	%	100
9.	Pengadaan Jasa Pengelolaan <i>Call Center</i>	P9	%	100
10.	<i>Conversion Rate</i> Terhadap <i>Prospecting</i> Telemarketing	P10	%	40
11.	Pengadaan Jasa Pengelolaan Telemarketing	P11	%	100
<hr/>				
Learning & Growth	1. <i>Learning Hours</i>	L1	Jam	250
	2. <i>Benchmark</i> Program	L2	<i>Benchmark</i>	2
	3. GCG <i>Implementation Compliance</i>	L3	%	93
	4. Pemenuhan <i>Boundary</i> KPI VP	L4	%	87

Sumber : Penelitian 2023

**Tabel 2.** Hasil Analisis KPI's (*Key Performance Indicators*)

	No	KPI	Kode	Bobot	Satuan	Target	Realisasi	Skor	Skor Akhir
<i>Financial</i>	1	<i>Opex Realization</i>	F1	30%	%	85	85	100%	30%
	2	<i>EBITDA C&amp;T</i>	F2	25%	USD Juta	185,3	188	101%	25%
<i>Customer Focus</i>	1	<i>Customer Satisfaction Index</i>	C1	3%	Skala Likert (1 - 5)	4,19	4,2	100%	3%
	2	<i>Implementasi Telemarketing</i>	C2	3%	<i>Prospecting</i>	2.100.000	2.100.000	100%	3%
	3	<i>Program Customer Profiling</i>	C3	3%	<i>Profiling</i>	15.000.000	15.000.000	100%	3%
	4	<i>Customer Complaint Handling</i>	C4	3%	%	87	85	98%	3%
	5	<i>Program Loyalty Aplikasi &amp; Partnership</i>	C5	3%	<i>Partner</i>	15	15	100%	3%
	6	<i>Ketersediaan Merchandise &amp; Voucher di Aplikasi</i>	C6	3%	<i>Item</i>	20	20	100%	3%
	7	<i>Peningkatan Customer Awareness Terhadap Call Center</i>	C7	3%	<i>Konten</i>	48	50	104%	3%
	8	<i>Implementasi Layanan Delivery Service</i>	C8	3%	%	85	87	102%	3%
	9	<i>Mendukung Program Promosi Melalui Telemarketing Memanfaatkan Tools Campaign</i>	C9	3%	%	100	103	103%	3%
	10	<i>Internal Customer Survey</i>	C10	3%	<i>Survey</i>	14	14	100%	3%
<i>Internal Process</i>	1	<i>Optimalisasi Pengelolaan Database Customer</i>	P1	3%	%	100	100	100%	3%

2	Keikutsertaan <i>Call Center</i> dalam Kompetisi <i>Contact Center</i>	P2	3%	Kategori	12	12	100%	3%
3	Perluasan Lingkup Integrasi Layanan <i>Call Center</i>	P3	2%	Satuan	3	3	100%	2%
4	Dukungan terhadap <i>Flagship</i> Program di Aplikasi	P4	2%	%	100	97	97%	2%
5	Laporan Bulanan <i>Customer Care &amp; Loyalty</i>	P5	2%	%	100	100	100%	2%
6	Pelaksanaan CSLS SH C&T	P6	2%	Panel	30	30	100%	2%
7	Pelaksanaan Program Loyalty Konsumen B2B	P7	2%	Konsumen	2	2	100%	2%
8	<i>Call Center Operation</i>	P8	3%	%	100	103	103%	3%
9	Pengadaan Jasa Pengelolaan <i>Call Center</i>	P9	2%	%	100	97	97%	2%
10	<i>Conversion Rate Terhadap Prospecting Telemarketing</i>	P10	2%	%	40	40	100%	2%
11	Pengadaan Jasa Pengelolaan Telemarketing	P11	2%	%	100	100	100%	2%
1	<i>Learning Hours</i>	L1	5%	Jam	250	250	100%	5%
Learning & Growth	2 <i>Benchmark Program</i>	L2	5%	<i>Benchmark</i>	2	2	100%	5%
	3 <i>GCG Implementation Compliance</i>	L3	5%	%	93	94	101%	5%

4	Pemenuhan Boundary KPI VP	L4	5%	%	87	88	101%	5%
---	---------------------------------	----	----	---	----	----	------	----

Sumber : Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 1 dan 2 dapat dilihat bahwa indicator kinerja utama ditentukan dalam beberapa tahap. Hal tersebut dapat dilihat melalui tabel 1 dimana mengidentifikasi kebutuhan pemangku kepentingan dengan ditemukan 4 stakeholder penting yang berpengaruh dan 27 KPI. Stakeholder penting ini meliputi keuangan dengan 3 KPI, orientasi pelanggan dengan 10 KPI, proses internal dengan 11 dan yang terakhir pertumbuhan dengan 4 KPI.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dengan skala penilaian dimaksudkan untuk menentukan posisi kinerja atau formasi perusahaan berdasarkan skor akhir KPI, dan hasil perhitungan tabel di atas menunjukkan bahwa performance Bali Beach Glamping yaitu sebesar 100% berada posisi yang bagus.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan ini memberikan hasil bahwa semua peserta sudah memahami dan mengetahui tentang metode KPI (*Key Performance Indicators*). Berdasarkan hasil analisis bahwa 85% peserta juga sudah siap menggunakan metode ini, yang sebelum pelatihan tersebut pengetahuan peserta hanya 15% mengenai metode KPI (*Key Performance Indicators*). Selain itu dalam hal penyelenggaraan pelatihan, dapat disimpulkan bahwa 95% hasil analisis menyatakan bahwa pelatihan sudah terlaksana dengan baik, materi yang disampaikan jelas, serta 80% peserta menyatakan bahwa materi pelatihan berguna untuk dipraktikkan oleh manajemen sumber daya di Bali Beach Glamping.

Saran yang dapat diberikan adalah sebaiknya peserta kegiatan akan terus menggunakan ilmu yang sudah diberikan tentang metode KPI (*Key Performance Indicators*). Hal ini karena metode ini sangat penting untuk manajemen sumber daya manusia yang ada di Bali Beach Glamping. Selain itu, diharapkan peserta juga dapat memperkenalkan metode ini kepada perusahaan lainnya sehingga glamping lain pun juga ikut menggunakan metode “KPI (*Key Performance Indicators*) sebagai alat untuk mengukur kinerja karyawan.

#### REFERENCES

- Iveta, 2012. Human Resources Key Performance Indicators, *Journal Of. Competitiveness*, 4 (1):177-128.
- Warren. *Key performance indicators (KPI) – definition and action: Integrating KPIs into your company’s strategy*. London: ATI. 2011
- V. K. Wardhani, Perancangan Pengukuran Kinerja Individu Pada Aspek Hasil dan Kualitas Kerja Untuk Tenaga Kependidikan Lingkup Fakultas Teknologi Industri dan Departemen Teknik Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2018.
- L. Setiawan and Y. Fauziah, "Usulan Rancangan Key performance indicator Menggunakan Pendekatan Balance Scorecard Pada Perusahaan Tekstil," *Operations Excellences*, vol. 2, no. 12, pp. 248-262, 2020