

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KINERJA DI PT. HAMDALAH MONEY CHANGER JEMBER (INDIKATOR: EVALUASI KINERJA HAMBATAN KINERJA DAN PENILAIAN KINERJA)

Kisma Kamila¹, Siti Washifa Jannati², Aprilya Fitriani³

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia ^{1,2,3}

Email: KismaKamila8@gmail.com¹, washifajannati341@gmail.com², Aprilya.Fitriani@uinkhas.ac.id³

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 6 Bulan : Juni Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>The purpose of this study is to determine the implementation of the performance management system through the evaluation process, Performance Barriers and performance assessment at PT. Hamdalah Money Changer Jember. The method used in this study uses a qualitative method with direct observation and interviews with the Directors of PT. Hamdalah Money Changer Jember. The results of the study indicate that (1) The Performance Management System at PT. Hamdalah Changer Jember is family-like, simple, informal, and focuses on SOP standards. (2) The Performance Evaluation Process of PT. Hamdalah Money Changer Jember is carried out through interpersonal communication. (3) Performance Barriers at PT. Hamdalah in implementing the performance management system lie in the absence of clear work target determination, and the family-like Work System also has the potential to cause a lack of discipline and professionalism because there are no clear boundaries between personal relationships and work responsibilities, and other obstacles are seen in the performance evaluation process which is still simple and carried out internally without involving structured assessment indicators, the next obstacle lies in the generalized payroll system. (4) Performance assessment of PT. Hamdalah is carried out based on the results of observations, experiences and considerations of management regarding employee behavior and work achievements while carrying out their duties.</i></p> <p>Keyword: Performance Management System, Performance Evaluation, Performance Barriers, Performance Assessment.</p>

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui penerapan sistem manajemen kinerja melalui proses evaluasi, Hambatan Kinerja dan penilaian kinerja di PT.Hamdalah Money Changer Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan observasi langsung dan wawancara kepada Direksi PT. Hamdalah Money Changer Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Sistem Manajemen Kinerja di PT. Hamdalah Changer Jember bersifat kekeluargaan, sederhana, informal, dan berfokus pada standar SOP. (2) Proses Evaluasi Kinerja PT.Hamdalah Money Changer Jember dilaksanaka melalui komunikasi interpersonal. (3) Hambatan Kinerja PT.Hamdalah dalam menjalankan sistem manajemen kinerja terletak pada tidak adanya penetapan target kerja yang jelas, dan Sistem Kerja yang bersifat kekeluargaan juga berpotensi menimbulkan kurangnya kedisiplinan dan profesionalitas karena tidak adanya batasan yang tegas antara hubungan personal dan tanggung jawab pekerjaan, serta hambatan lainnya terlihat pada proses evaluasi kinerja yang masih sederhana dan dilakukan secara internal tanpa melibatkan indikator penilaian yang terstruktur, Hambata berikutnya terletak pada sistem penggajian yang disamaratakan. (4) Penilaian kinerja PT. Hamdalah dilakukan berdasarkan hasil pengamatan, pengalaman serta pertimbangan

pimpinan terhadap perilaku dan pencapaian kerja karyawan selama menjalankan tugas.

Kata Kunci: *Sistem Manajemen Kinerja, Evaluasi Kinerja, Hambatan kinerja, Penilaian Kinerja*

A. PENDAHULUAN

Kualitas sumber daya manusia yang baik akan menentukan tingkat efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi perlu mengelolah sumber daya manusia secara terencana dan berkesinambungan agar potensi yang dimiliki setiap individu dapat berkembang secara optimal sesuai dengan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi memerlukan sistem manajemen kinerja untuk mengarahkan, mengendalikan, serta mengevaluasi kinerja karyawan secara berkelanjutan. (Nurchayanti & Ruscitasari, 2022) Memulai sistem dalam organisasi dapat menetapkan target kerja yang jelas, memantau pelaksanaan tugas, memberi umpan balik, serta melakukan perbaikan terhadap berbagai aspek yang masih memerlukan peningkatan. Sistem manajemen kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengukur hasil kerja, tetapi sebagai sarana dalam meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, dan kualitas pelayanan organisasi. (Fatimala, 2020)

Manajemen kinerja pada dasarnya merupakan suatu proses yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pemberian umpan balik terhadap kinerja karyawan. Adanya proses tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu mampu bekerja sesuai dengan target, standar, dan tanggung jawab yang sudah ditetapkan organisasi. Melalui sistem manajemen kinerja perusahaan dapat mengetahui sejauh mana pencapaian tujuan organisasi dan juga mengidentifikasi berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas kerja karyawan. Di erapesaing yang semakin kompetitif seperti ini, perusahaan dituntut untuk memiliki sistem penilaian kinerja yang objektif, terukur dan berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sistem penilaian yang baik tidak hanya berfungsi untuk menilai hasil kinerja karyawan, tetapi juga mampu mendorong motivasi, meningkatkan kedisiplinan kerja, memperkuat akuntabilitas, serta menciptakan budaya kerja yang produktifitas sehingga organisasi dapat menciptakan tujuan secara efektif dan berkelanjutan. (Rasyada, 2021)

Namun evaluasi kinerja sering dilakukan secara informal sehingga hasil penelitian cenderung subjektif dan kurang terdokumentasi dengan baik. Kondisi tersebut menyebabkan proses penilaian kinerja yang sulit dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang objektif, baik terkait pengembangan karyawan maupun peningkatan efektivitas

organisasi. Selain itu, tidak adanya target kerja yang jelas serta budaya kerja yang terlalu mengedepankan hubungan kekeluargaan dapat mempengaruhi tingkat dalam kedisiplinan dan profesionalitas karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan kinerja yang efektif, objektif dan berkelanjutan agar setiap anggota mempunyai arah kerja.(Huni et al., 2026)

PT Hamdala Money Changer Jember merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang penukaran mata uang asing dan pelayanan transaksi keuangan. Dalam menjalankan sebuah aktivitas operasionalnya, perusahaan PT Hamdala Money Changer Jember menerapkan sistem manajemen kinerja yang masih bersifat sederhana dan mengedepankan komunikasi kekeluargaan dalam mengelola sumber daya manusia. Meskipun demikian, perusahaan tetap menjaga kualitas kinerja karyawan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), evaluasi kinerja, dan menggunakan indikator key performance indikator (KPI).

Penelitian ini fokus pada bagaimana penerapan sistem manajemen kinerja di PT Hamdala Money Changer Jember, bagaimana proses evaluasi kinerja dilaksanakan, hambatan yang dihadapi dalam penerapan sistem manajemen kinerja, serta bagaimana mekanisme penilaian kinerja yang digunakan perusahaan. Permasalahan ini penting untuk dikaji untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas sistem manajemen kinerja yang diterapkan dalam mendukung peningkatan kualitas kinerja karyawan.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan observasi langsung dan wawancara kepada direksi perusahaan di PT. Hamdalah. Menurut Creswell JW & Clark 2027 penelitian kualitatif berusaha mengonstruksi pemahaman tentang dunia sosial dengan memanfaatkan data deskriptif tentang dunia sosial dengan memanfaatkan data deskriptif yang tidak terukur seperti wawancara, observasi dan analisis teks. Penelitian ini lebih menekankan pada proses interpretasi yang dilakukan oleh peneliti dalam memahami fenomena yang sedang diteliti.(Sugiyono, 2019) Maka dari itu metode penelitian kualitatif ini cocok untuk memahami secara mendalam mengenai penerapan sistem kinerja, evaluasi, hambatan serta penilaian kinerja yang ada pada PT. Hamdalah Money Changer Jember.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Hamdalah merupakan sebuah perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan telah memiliki badan hukum resmi melalui pendaftaran di notaris. Sebagai organisasi formal, perusahaan ini memiliki struktur organisasi yang jelas, yang terdiri dari pemegang

saham, direktur, dan komisaris sebagai jajaran manajemen puncak, serta didukung oleh manajemen operasional seperti kepala cabang dan staf dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 2001 dan bergerak dalam bidang jasa, khususnya layanan penukaran uang yang berada di bawah pengawasan dan naungan Bank Indonesia.

Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Hamdalah menerapkan sistem kerja yang cenderung fleksibel dengan pendekatan kekeluargaan, sehingga hubungan antar karyawan terjalin dengan baik dan tidak terlalu kaku. Meskipun tidak menetapkan target kerja secara khusus, perusahaan tetap menjalankan aktivitasnya secara konsisten dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama dalam hal pelayanan kepada pelanggan dan penentuan harga. Evaluasi kinerja dilakukan secara internal dan rutin setiap bulan untuk memantau perkembangan karyawan, meskipun sistem penilaian yang digunakan masih bersifat sederhana.

Selain itu, perusahaan juga memberikan perhatian terhadap pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan, baik secara langsung di tempat kerja maupun melalui pelatihan resmi yang diselenggarakan oleh lembaga di bawah Bank Indonesia. Setiap karyawan mendapatkan pelatihan sesuai dengan posisi masing-masing, seperti manajer, teller, dan front office. Dalam operasional keuangan, perusahaan menerapkan sistem transparansi dengan melakukan tutup buku harian, yaitu pencatatan dan pencocokan transaksi setiap hari untuk memastikan keakuratan data keuangan. Secara keseluruhan, PT. Hamdalah merupakan perusahaan yang memiliki sistem organisasi yang jelas dengan operasional yang relatif stabil dan didukung oleh hubungan kerja yang harmonis.

Sistem manajemen kinerja di PT.Hamdalah dapat digambarkan sebagai suatu sistem yang bersifat sederhana, informal, namun tetap memiliki alur yang jelas dan berjalan secara berkelanjutan. Pengelolaan kinerja tidak didasarkan pada target kerja yang terukur atau indikator formal seperti Key Performance Indicators (KPI), melainkan lebih berfokus pada pelaksanaan tugas sehari-hari yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Setiap karyawan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing, secara pengawasan harus dilakukan secara langsung oleh pemimpin melalui observasi terhadap proses kerja dan hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sistem bisa berpengaruh pada kelancaran operasional, ketepatan pelayanan, kedisiplinan dan kemampuan karyawan dalam menjaga kualitas pelayanan secara konsisten. Selain itu, hubungan kerja yang terjalin dilingkungan perusahaan

bersifat kekeluargaan sehingga komunikasi pemimpin dengan karyawan berlangsung secara terbuka dan fleksibel. (Sudrajat et al., 2025)

Dalam pelaksanaannya, setiap karyawan PT Hamdalah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peran serta pembagian tugas yang sudah ditetapkan perusahaan tanpa adanya target kinerja yang bersifat indikator formal seperti Key Performance Indicators (KPI). Penilaian terhadap kinerja karyawan lebih berorientasi pada kualitas pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, kedisiplinan, ketelitian, dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Proses evaluasi kinerja dilakukan secara internal dan rutin oleh pemimpin melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas harian karyawan. Model evaluasi ini memungkinkan pemimpin untuk mengetahui secara cepat berbagai kendala yang terjadi selama operasional berlangsung. Apabila terjadi kesalahan pimpinan akan memberikan teguran secara lisan dan arahan secara langsung sehingga permasalahan dapat segera diperbaiki tanpa melalui mekanisme evaluasi formal. (Ora, 2022) Selain itu, sistem manajemen kinerja di PT Hamdala juga didukung oleh pengendalian operasional yang dilakukan melalui penerapan transparansi keuangan harian. Setiap akhir jam operasional dilaksanakan kegiatan tutup buku, pencocokan saldo kas dengan transaksi yang sudah terjadi, serta rekapitulasi seluruh aktivitas transaksi sebagai bentuk pengawasan internal untuk menjaga akurasi pencatatan keuangan dan meminimalkan terjadinya kesalahan maupun penyimpangan. Disisi lain, perusahaan juga berupaya meningkatkan kompetensi karyawan melalui program pengembangan kinerja yang dilakukan secara berkelanjutan, baik melalui pembelajaran langsung ditempat kerja, maupun melalui pelatihan resmi yang diselenggarakan oleh lembaga dibawah naungan Bank Indonesia sesuai dengan jenjang jabatan dan kebutuhan kompetensi masing-masing karyawan.

Proses penyampaian hasil evaluasi kinerja di PT Hamdalah Money Changer dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan melalui komunikasi interpersonal yang bersifat dialogis dan dua arah. Pendekatan ini tidak hanya menekankan pada penyampaian hasil penilaian semata, tetapi juga memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan klarifikasi, pendapat, maupun tanggapan terhadap hasil evaluasi yang diterimanya. Melalui komunikasi yang terbuka tersebut, proses evaluasi menjadi sarana refleksi bersama antara pimpinan dan karyawan dalam mengidentifikasi kelebihan, kelemahan, serta berbagai kendala yang dihadapi selama pelaksanaan pekerjaan. Hasil evaluasi disampaikan secara transparan dengan mengacu pada data dan fakta yang diperoleh dari pengamatan terhadap kinerja karyawan, sehingga setiap individu memperoleh gambaran yang objektif mengenai capaian

kerjanya. Selain berfungsi sebagai alat pengendalian, penyampaian hasil evaluasi juga menjadi media pembinaan dan pengembangan karyawan melalui pemberian umpan balik (feedback) yang konstruktif, arahan perbaikan, serta motivasi untuk meningkatkan kualitas kerja pada periode berikutnya. Dengan demikian, proses evaluasi tidak hanya berorientasi pada penilaian hasil kerja, tetapi juga menjadi bagian dari upaya peningkatan kompetensi, komunikasi organisasi, dan perbaikan kinerja secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen kinerja modern yang menempatkan umpan balik dua arah sebagai salah satu instrumen penting dalam mendorong pembelajaran individu dan peningkatan efektivitas organisasi. (Fitrianti, 2026)

Dalam proses tersebut, pimpinan menyampaikan hasil penilaian dengan pendekatan yang jujur, santun, dan konstruktif. Pendekatan ini diterapkan agar hasil evaluasi dapat diterima dengan baik oleh karyawan serta menciptakan suasana komunikasi yang terbuka dan saling menghargai. Penyampaian hasil penilaian tidak hanya berfokus pada kekurangan atau kesalahan yang terjadi selama pelaksanaan pekerjaan, tetapi juga memberikan apresiasi atas pencapaian dan kontribusi yang telah diberikan oleh karyawan. Melalui pendekatan tersebut, karyawan dapat memahami hasil evaluasi secara lebih objektif dan termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Pendekatan ini penting agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan resistensi, melainkan mampu menumbuhkan kesadaran dan motivasi karyawan untuk terus berkembang. Dengan penyampaian yang tepat, karyawan dapat memandang evaluasi sebagai bagian dari proses pembinaan dan pengembangan diri, bukan sebagai bentuk kritik yang bersifat negatif. Selain itu, komunikasi yang konstruktif turut membantu membangun hubungan kerja yang harmonis antara pimpinan dan karyawan sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja secara berkelanjutan. (Giamos et al., 2024)

Karyawan juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan tanggapan, baik berupa klarifikasi, kendala yang dihadapi, maupun usulan perbaikan. Kesempatan tersebut menjadi wadah bagi karyawan untuk menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja, termasuk hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Di samping itu, keterlibatan karyawan dalam proses evaluasi memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang lebih komprehensif sehingga pimpinan dapat memahami kondisi kerja secara lebih menyeluruh dan mengambil keputusan yang lebih tepat dalam upaya peningkatan kinerja. (ROBINSON PUTRA, 2025) Dengan demikian, proses evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran dan

pengembangan individu. Melalui evaluasi yang dilaksanakan secara komunikatif dan partisipatif, karyawan memperoleh umpan balik yang dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki kelemahan, mengembangkan potensi, serta meningkatkan kompetensi yang dimiliki. Pada akhirnya, proses evaluasi tidak hanya memberikan manfaat bagi individu karyawan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja, produktivitas, serta pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Pendekatan ini sejalan dengan konsep performance appraisal, yaitu proses penilaian kinerja yang dilakukan secara sistematis untuk mengevaluasi hasil kerja karyawan berdasarkan standar yang telah ditetapkan.(Shukla & Shukla, 2021) Dalam penerapannya, performance appraisal yang efektif menekankan pentingnya umpan balik (feedback) dua arah, sehingga hasil penilaian tidak hanya disampaikan secara transparan kepada karyawan, tetapi juga menjadi sarana dialog untuk melakukan klarifikasi, refleksi, dan perbaikan kinerja. Melalui komunikasi yang terbuka dan umpan balik yang jelas, karyawan dapat memahami harapan organisasi serta terdorong untuk meningkatkan kinerjanya secara berkelanjutan.

Apabila dalam pelaksanaan pekerjaan ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian dengan standar yang telah ditetapkan, pihak manajemen akan memberikan teguran yang disertai arahan dan pembinaan secara langsung kepada karyawan yang bersangkutan. Teguran tersebut tidak dimaksudkan sebagai bentuk hukuman, melainkan sebagai upaya pembinaan dan perbaikan agar kesalahan yang sama tidak terulang pada masa mendatang. Pendekatan ini mencerminkan fungsi controlling dalam manajemen yang bertujuan menjaga kesesuaian antara pelaksanaan pekerjaan dan standar yang telah ditetapkan. Proses evaluasi kinerja karyawan di PT Hamdalah Money Changer dilaksanakan secara berkala, yaitu setiap satu bulan sekali. Pelaksanaan evaluasi yang rutin ini memungkinkan perusahaan untuk memantau perkembangan kinerja karyawan secara berkesinambungan, mengidentifikasi permasalahan sejak dini, serta memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga. Selain itu, evaluasi berkala memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk melakukan penyesuaian strategi kerja sesuai dengan dinamika operasional yang berkembang. Dengan demikian, proses evaluasi kinerja yang diterapkan tidak hanya berfungsi sebagai alat penilaian, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas kinerja, memperkuat komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta mendorong terciptanya budaya kerja yang produktif, adaptif, dan berkelanjutan.(Achmad Fauzi, Agung Apri Atmono, Hana Salsabila, Kania Dwi Tristiany & Mubarok, 2024) PT Hamdalah dalam menjalankan sistem manajemen kinerjanya terlihat berjalan cukup stabil dan relatif minim kendala. Namun, apabila dianalisis

lebih mendalam, terdapat beberapa hambatan yang bersifat potensial dan dapat memengaruhi efektivitas organisasi dalam jangka panjang. Salah satu hambatan utama adalah belum adanya penetapan target kerja yang jelas, sehingga arah serta standar pencapaian kinerja karyawan menjadi kurang terukur. Kondisi ini berdampak pada sulitnya perusahaan menilai tingkat produktivitas karyawan secara objektif dan menghambat proses pengambilan keputusan yang berbasis pada hasil kinerja. Selain itu, sistem kerja yang mengedepankan pendekatan kekeluargaan, meskipun mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman dan fleksibel, juga berpotensi menimbulkan berkurangnya kedisiplinan dan profesionalisme. Hal ini dapat terjadi karena belum adanya batasan yang tegas antara hubungan personal dan tanggung jawab pekerjaan. Jika tidak dikelola dengan baik, kondisi tersebut dapat memengaruhi konsistensi pelaksanaan tugas serta efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

Hambatan lainnya terlihat pada sistem evaluasi kinerja yang masih bersifat sederhana dan dilaksanakan secara internal tanpa didukung oleh indikator penilaian yang terstruktur. Kondisi ini menyebabkan proses penilaian cenderung subjektif serta kurang terdokumentasi secara sistematis. Selain itu, sistem reward yang diterapkan masih terbatas pada pemberian insentif dalam jumlah kecil atau “ceperan”, sehingga dinilai belum mampu memberikan motivasi yang optimal bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. (Prastian, 2025) Di sisi lain, masih ditemukannya kesalahan dalam proses perhitungan menunjukkan bahwa kompetensi teknis karyawan belum sepenuhnya optimal, meskipun perusahaan telah memberikan pelatihan. Selain itu, mekanisme tanggung jawab bersama dalam menanggung kerugian, seperti kehilangan uang, berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan bagi karyawan yang tidak terlibat secara langsung dalam kesalahan tersebut.

Hambatan berikutnya berkaitan dengan sistem penggajian yang masih disamaratakan tanpa mempertimbangkan perbedaan tingkat kinerja individu. Kondisi ini dapat mengurangi dorongan bagi karyawan untuk berkompetisi secara sehat dan meningkatkan kualitas kerjanya. Meskipun perusahaan telah menerapkan transparansi keuangan melalui kegiatan tutup buku harian, proses perhitungan kas yang masih dilakukan secara manual tetap berpotensi menimbulkan human error yang berulang apabila tidak didukung oleh sistem yang lebih modern dan terintegrasi. Dengan demikian, berbagai hambatan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih perlu mengembangkan sistem manajemen kinerja yang lebih terstruktur, objektif, dan berbasis pada standar yang jelas. Pengembangan tersebut penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat akuntabilitas, mendorong motivasi

kerja karyawan, serta meningkatkan daya saing perusahaan dalam menghadapi tantangan bisnis di masa mendatang.

PT Hamdalah Money Changer Jember, diketahui bahwa penilaian kinerja karyawan telah dilaksanakan sebagai bagian dari upaya perusahaan untuk mengawasi, mengevaluasi, dan meningkatkan kualitas kerja karyawan. Penilaian kinerja dilakukan secara berkala, yaitu setiap bulan, melalui pengamatan langsung oleh pimpinan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan selama periode kerja tertentu. Proses penilaian kinerja di PT Hamdalah Money Changer lebih berfokus pada aspek kedisiplinan, ketelitian dalam melakukan transaksi, tanggung jawab terhadap pekerjaan, kejujuran, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pimpinan melakukan pemantauan secara langsung terhadap aktivitas kerja karyawan dan menilai sejauh mana pelaksanaan pekerjaan telah sesuai dengan standar operasional yang berlaku di perusahaan. (Sulistiarini & Ismail, 2025)

Penilaian kinerja yang diterapkan masih bersifat sederhana dan belum didukung oleh indikator penilaian yang tersusun secara tertulis dan terstruktur. Penilaian dilakukan berdasarkan hasil pengamatan, pengalaman, serta pertimbangan pimpinan terhadap perilaku dan capaian kerja karyawan selama menjalankan tugas. Meskipun demikian, sistem tersebut dinilai cukup efektif dalam membantu perusahaan memantau perkembangan kinerja karyawan serta mengidentifikasi berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Dalam pelaksanaannya, hasil penilaian kinerja disampaikan secara langsung kepada karyawan melalui komunikasi interpersonal yang terbuka dan bersifat dua arah. Pimpinan memberikan umpan balik (feedback), arahan, serta evaluasi terhadap hasil kerja yang telah dicapai. Karyawan juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan tanggapan, menjelaskan kendala yang dihadapi, serta memberikan masukan terkait pelaksanaan pekerjaan. Kondisi ini menciptakan hubungan komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan karyawan serta mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif. (Anggraini et al., 2024)

Apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pekerjaan, pimpinan akan memberikan teguran dan pembinaan secara langsung kepada karyawan yang bersangkutan. Teguran diberikan sebagai bentuk evaluasi dan upaya perbaikan, bukan sebagai bentuk hukuman. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran karyawan mengenai pentingnya ketelitian dan tanggung jawab dalam bekerja, sekaligus mencegah terulangnya kesalahan yang sama di kemudian hari. Hasil penelitian juga

menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan sistem penghargaan (reward) sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja karyawan. Namun, penghargaan yang diberikan masih terbatas pada pemberian insentif atau tambahan uang dalam nominal tertentu. Di sisi lain, perusahaan belum menerapkan sistem penghargaan yang didasarkan pada tingkat pencapaian kinerja individu. Akibatnya, sebagian besar karyawan memperoleh perlakuan yang relatif sama dalam sistem kompensasi yang diterapkan perusahaan. Meskipun proses penilaian kinerja telah berjalan secara rutin, penelitian menemukan beberapa kelemahan dalam sistem yang digunakan. Salah satunya adalah belum adanya target kerja yang jelas dan terukur sebagai dasar penilaian kinerja. Selain itu, ketiadaan instrumen evaluasi yang terstandarisasi menyebabkan hasil penilaian berpotensi bersifat subjektif karena sangat bergantung pada penilaian pimpinan. (Opel Saputra, 2024) Sistem penggajian yang masih disamaratakan serta mekanisme evaluasi yang belum terdokumentasi secara sistematis juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi efektivitas manajemen kinerja perusahaan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja di PT Hamdalah Money Changer Jember telah berperan dalam membantu perusahaan memantau dan meningkatkan kinerja karyawan melalui evaluasi rutin, pemberian umpan balik, serta pembinaan secara langsung. Namun, untuk meningkatkan objektivitas dan efektivitas penilaian, perusahaan masih perlu mengembangkan sistem penilaian kinerja yang lebih terstruktur dengan menetapkan indikator kinerja yang jelas, target kerja yang terukur, serta mekanisme dokumentasi yang sistematis. Dengan demikian, hasil penilaian dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan yang lebih tepat, objektif, dan profesional.

D. KESIMPULAN

Sistem Manajemen Kinerja Di PT. Hamdalah Money Changer Jember yang berfokus pada pelaksanaan tugas sehari-hari yang mengacu pada standar Operasional Prosedur (SOP) serta bersifat kekeluargaan, Setiap karyawan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan peran serta pembagian tugas yang sudah ditetapkan perusahaan tanpa adanya target kerja yang bersifat formal seperti KPI. Sedangkan Proses Evaluasi kinerja dilakukan secara internal dan rutin oleh pimpinan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas harian karyawan, Evaluasi ini memungkinkan pemimpin untuk mengetahui secara cepat berbagai kendala yang terjadi.

PT. Hamdalah Money Changer Jember juga memiliki Hambatan, Salah satu hambatan utamanya adalah belum adanya target kerja yang jelas sehingga arah dan standar pencapaian

kinerja karyawan menjadi kurang terukur, Kondisi ini berdampak pada sulitnya perusahaan untuk menilai tingkat produktivitas secara objektif. Selain itu hambatan lainnya terletak pada sistem kerja yang mengedepankan kekeluargaan. Meskipun menciptakan suasana kerja yang nyaman dan fleksibel, Sistem ini juga berpotensi menimbulkan berkurangnya kedisiplinan dan profesionalisme Meskipun menciptakan suasana kerja yang nyaman dan fleksibel. Proses Evaluasi kinerja yang masih bersifat sederhana dan dilaksanakan secara internal tanpa didukung oleh indikator penilaian yang terstruktur Kondisi ini menyebabkan proses penilaian cenderung subjektif serta kurang terdokumentasi secara sistematis. Hambatan berikutnya berkaitan dengan sistem penggajian yang masih disamaratakan, Kondisi ini dapat mengurangi dorongan bagi karyawan untuk berkompetisi secara sehat dan meningkatkan kualitas kerjanya.

Penilaian Kinerja di PT. Hamdalah dilakukan berdasarkan hasil pengamatan , pengalaman serta pertimbangan pimpinan terhadap perilaku dan pencapaian kerja karyawan. Hasil penilaian kinerja disampaikan secara langsung kepada karyawan melalui komunikasi interpersonal yang terbuka dan bersifat dua arah. Pimpinan memberikan umpan balik, arahan dan evaluasi terhadap hasil kerja yang telah dicapai.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fauzi, Agung Apri Atmono, Hana Salsabila, Kania Dwi Tristiany, R. H., & Mubarak. (2024). Analisis Evaluasi Kinerja Keuangan Dengan Metode ROI , RI , EVA Dan. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 2(01), 103–136.
- Anggraini, M. R., Permatasari, P., Azahra, S., & Astuti, W. D. (2024). Efektivitas penilaian kinerja dan penggajian berbasis kinerja dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(6), 883–892.
- Fatimala, aAch. F. &. (2020). MANAJEMEN SDM ISLAMI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI CV ADEEVA GROUP JEMBER. *Jurnal Al-Idārah*, 1(1), 1–16.
- Fitrianti, D. (2026). PENGEMBANGAN SDM BERBASIS TALENTA DAN POTENSI INDIVIDU (W. Gustiawan (ed.); Maret 2026). Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Giamos, D., Doucet, O., & Léger, P. (2024). Continuous Performance Feedback : Investigating the Effects of Feedback Content and Feedback Sources on Performance , Motivation to Improve Performance and Task Engagement Continuous Performance Feedback : Investigating the Effects of Feedback Content and Feedback Sources on. *Journal of Organizational Behavior Management*, 44(3), 194–213.

<https://doi.org/10.1080/01608061.2023.2238029>

- Huni, T., Mafini, C., & Zvinowanda, D. (2026). Mediated Power Influence on Relationship Strength and Supplier Performance in the South African Construction Industry. *International Journal of Advanced Business Studies*, 5(2019), 3.
- Nurchahyanti, W., & Ruscitasari, Z. (2022). Analisis Praktik Sumber Daya Manusia dan Inovasi Terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Bantu. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 285–297.
- Opel Saputra, H. (2024). Analisis Implementasi Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekobistek*, 13(3), 120–128. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v13i3.808>
- Ora, L. M. R. R. K. H. (2022). EMPLOYEE PERFORMANCE BASED ON COMPETENCY , CAREER DEVELOPMENT , AND ORGANIZATIONAL CULTURE. *Journal of Applied Management*, 20(3), 632–650.
- Prastian, A. (2025). Pengaruh Kepuasan Penilaian Kinerja , Kepuasan Gaji terhadap Turnover Invention dimediasi oleh Keterikatan Kerja. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 5489–5498.
- Rasyada, A. (2021). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Kinerja di PT AAA. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 117–139.
- ROBINSON PUTRA. (2025). DALAM PENINGKATAN KINERJA BADAN USAHA MILIK DALAM PENINGKATAN KINERJA BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) DI PROVINSI LAMPUNG.
- Shukla, N., & Shukla, S. (2021). Comparartive Performance Apraisal of Selected Mutual Funds. *JURNAL ADHYAYAN*, 11(1), 2455–8656. <https://doi.org/10.21567/adhyayan.v11i1.4>
- Sudrajat, Y. A., Setiawati, T., Putri, S. A., Pujakusuma, A., Setiana, M. F., Maharani, L., & Rosyada, Q. A. (2025). Bridging theory and practice : Performance management in SMEs – the Gun Collection experience. *Asian Management and Business Review*, 5(2), 435–451. <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol5.iss2.art12>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sulistiari, I., & Ismail, I. (2025). Metode Penilaian Kinerja Dalam Manajemen Kinerja. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(4), 2547–2561.