

INTISARI

PT. Mitra Adi Perkasa Tbk, atau biasa disebut dengan MAP merupakan salah satu peritel yang bertahan ditengah perlambatan bisnis ritel dan sejak didirikan tahun 1995, lisensi ritel asing yang dimiliki oleh MAP berkembang pesat. Bisnis yang dimiliki oleh MAP meliputi usaha *department store*, pakaian, peralatan olahraga, makanan dan minuman, dan lain-lain. MAP sudah memiliki lebih dari 2.000 gerai dan jumlah karyawan lebih dari 22.000 orang, serta memiliki lebih dari 150 portofolio merek dan hadir di lebih dari 66 kota. Dengan skala bisnis yang begitu besar, MAP harus menjaga dan meningkatkan kinerja perusahaan, dengan menjaga kinerja individu karyawan berjalan dengan efektif. Bagi bisnis ritel pelayanan adalah yang utama, terlebih dengan nilai perusahaan yang dianut di MAP adalah “PEOPLE Philosophy”, dimana penghargaan terhadap orang sebagai karyawan merupakan hal yang utama. Sayangnya Sistem Manajemen Kinerja yang berjalan masih mempunyai beberapa celah untuk dievaluasi. Baik dari proses diskusi target kinerja antara Manajer dan Staff dari awal tahun sampai akhir tahun, standard pengelolaan kinerja karyawan, alat penilaian kinerja, hingga skema bonus, menunjukkan perlu adanya evaluasi.

Padahal untuk mencapai pada penciptaan dan pemeliharaan keunggulan organisasi, perusahaan perlu mempunyai Sistem Manajemen Kinerja yang bisa mendukung kinerja perusahaan yang optimal. Terlebih industri ritel kali ini bersaing ketat dengan para kompetitor atau pendatang baru di dunia ritel.

Penelitian analisis deskriptif metode kualitatif ini dilakukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap Sistem Manajemen Kinerja MAP dengan mengacu pada konsep *Organization Development & Change* dari Cummings & Worley tentang empat aspek Sistem Manajemen Kinerja dan empat tahapan utama pelaksanaan Sistem Manajemen Kinerja menurut Williams, dengan melihat kerangka konsep Manajemen Talenta yang terintegrasi.

Atas analisa yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa MAP belum mempunyai Sistem Manajemen Kinerja yang obyektif dan terukur, sesuai konsep yang diacu, dan perlu melakukan perbaikan Sistem Manajemen Kerja, baik pada prosesnya maupun pada alat penilaian kinerjanya. Perlu adanya strategi dalam formula Sistem Manajemen Kinerja, seperti menggunakan Key Performance Indicator (KPI), yang didiskusikan melalui tatap muka Manajer dan Staf nya pada awal tahun. Kemudian tengah tahun perlu mendokumentasikan hasil diskusi pencapaian KPI selama setengah tahun pertama, dan akhir tahun melakukan perbandingan antara target awal tahun dan aktual pencapaian akhir tahun. Alat penilaian kinerja juga perlu diganti yang lebih obyektif dan terukur namun lebih praktis untuk memudahkan proses penilaian.

Kata kunci : *Performance Management System, Human Resources, Organization Development & Change, KPI.*

ABSTRACT

PT. Mitra Adi Perkasa Tbk, or commonly referred to as MAP, is one of the retailers working amid a slowdown in the retail business and since it's founding in 1995, the license owned by MAP is growing rapidly. The business owned by MAP includes department stores, clothing, sports equipment, food and beverages, and others. MAP has more than 2,000 outlets and more than 22,000 employees, and has more than 150 brand portfolios and is present in more than 66 cities. With a large scale, MAP must maintain and improve performance, by keeping individual employees working effectively. For businesses that provide key services, MAP has "PEOPLE Philosophy", where respect for employees is of the utmost importance. Unfortunately the Performance Management System is still having gaps to be evaluated. From processes or discussions between Managers and Staff to achieve targets since the beginning of the year to the end of the year, standard on monitoring employee's performance, measurements standard, up to bonus scheme are need to be evaluated.

In order to achieve and maintain excellence, companies need to have a Performance Management System that can support optimal company performance. Moreover, this time the retail industry competes with competitors or newcomers in the retail world.

Qualitative method analysis research is carried out by evaluating the MAP Performance Management System with concepts in Organizational Development & Change from Cummings & Worley about four factors of the Performance Management System and four main stages of from Williams about Performance Management System, with looking at an Integrated Talent Management framework.

For the analysis carried out, it was concluded that MAP did not have an objective and measurable Performance Management System, according to the concept referred to, and needed to improve the Management System, both in the process and in its performance measurement tools. There needs to be a strategy in the Performance Management System formula, such as using a Key Performance Indicator (KPI), which conducts discussions through Managers and Staff at the beginning of the year. Then the middle of the year to document the results of the discussion towards the KPI during the first half year, and at the end of the year make a comparison between the target and year end achievement. Performance appraisal tool also needs to be replaced with more objective and measurable tool, but more practical to facilitate the process.

Keywords: *Performance Management System, Human Resources, Organization Development & Change, KPI*