

PENERAPAN SISTEM PENILAIAN KINERJA BERBASIS KOMPETENSI UNTUK PELAKU USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM)

Riduan Siagian¹, Adrian K. Tarigan², Rudi Lingga³
Universitas Efarina, Indonesia^{1,2,3}
Email: riduansiagian.ipwija@gmail.com

Abstrak

Kegiatan PkM ini bertujuan membantu UMKM menerapkan sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi agar pembagian kerja lebih jelas, produktivitas meningkat, dan kualitas layanan/produk lebih konsisten. Permasalahan mitra meliputi tidak adanya standar kerja tertulis, penilaian karyawan yang subjektif, ketidakjelasan target, serta sulitnya menentukan kebutuhan pelatihan. Program dilakukan melalui asesmen kebutuhan, penyusunan kamus kompetensi sederhana UMKM, pembuatan alat penilaian (form kompetensi dan KPI operasional), pelatihan penerapan penilaian, serta pendampingan uji coba selama periode tertentu. Luaran berupa paket sistem penilaian kinerja (kompetensi + KPI) yang siap dipakai UMKM, lengkap dengan SOP penilaian, contoh pengisian, dan rencana pengembangan kompetensi.

Kata kunci: *UMKM; Produktivitas; Permasalahan Mitra*

Abstract

This Community Service Program (PKM) activity aims to help MSMEs implement a competency-based performance assessment system to ensure clearer division of labor, increased productivity, and more consistent service/product quality. Partners' issues include the lack of written work standards, subjective employee assessments, unclear targets, and difficulty in determining training needs. The program is implemented through needs assessments, the development of a simple MSME competency dictionary, the creation of assessment tools (competency forms and operational KPIs), assessment implementation training, and trial assistance for a specific period. The output is a performance assessment system package (competency + KPI) ready for use by MSMEs, complete with assessment SOPs, sample forms, and competency development plans.

Keywords: *MSMEs; Productivity; Partner Issues*

PENDAHULUAN

Sebagian besar UMKM dikelola secara informal dengan struktur kerja yang relatif sederhana, sehingga pembagian tugas dan standar perilaku kerja sering kali tidak dituangkan dalam bentuk yang tertulis. Akibatnya, kualitas pelaksanaan pekerjaan dapat bervariasi antar individu maupun antar periode, dan layanan atau produk yang dihasilkan menjadi tidak selalu konsisten. Dalam konteks ini, pemilik UMKM umumnya mengandalkan pengalaman langsung untuk menilai kinerja, namun pendekatan tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksamaan cara pandang dalam menilai kontribusi setiap karyawan atau anggota tim.

Kondisi lain yang kerap muncul adalah kesulitan mengukur kontribusi karyawan secara objektif, terutama ketika hasil kerja belum memiliki indikator yang jelas dan terukur. UMKM biasanya memiliki target bisnis, tetapi target tersebut tidak selalu diterjemahkan menjadi ukuran kinerja yang spesifik, sehingga penilaian menjadi sulit dilakukan secara sistematis. Ketidakjelasan target ini kemudian berdampak pada proses evaluasi yang kurang terarah, karena umpan balik yang diberikan tidak sepenuhnya merujuk pada aspek-aspek yang dianggap paling penting bagi keberhasilan usaha.

Dalam praktiknya, penilaian kinerja yang tidak memiliki standar baku juga dapat menyebabkan subjektivitas. Ketika tidak ada rujukan standar kompetensi atau indikator hasil kerja, penilai cenderung menilai berdasarkan persepsi sesaat, kedekatan, atau penilaian yang dipengaruhi kondisi tertentu.

Subjektivitas semacam ini dapat menurunkan rasa keadilan karyawan, bahkan memunculkan kekhawatiran bahwa penilaian akan digunakan sebagai bentuk “hukuman”, bukan sebagai dasar pembinaan dan pengembangan.

Permasalahan berikutnya adalah minimnya informasi mengenai kebutuhan pelatihan yang benar-benar relevan bagi karyawan. Karena data kinerja dan indikator pencapaian tidak tersusun rapi, pemilik UMKM sering kesulitan menentukan aspek mana yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu. Akibatnya, program pelatihan yang diberikan bisa kurang tepat sasaran, tidak sesuai dengan kemampuan yang masih perlu dibangun, maupun belum berhubungan langsung dengan target operasional usaha.

Selain tantangan dari sisi standar dan data, terdapat pula kendala waktu yang terbatas bagi pemilik UMKM untuk melakukan penilaian secara periodik. Proses pencatatan indikator seperti omzet, komplain, waktu respons layanan, tingkat cacat, atau ketepatan laporan sering tidak dilakukan secara rutin, sehingga ketersediaan data KPI menjadi rendah atau tidak konsisten. Dengan keterbatasan waktu tersebut, penilaian kinerja sering tidak berjalan secara berkelanjutan, sehingga perbaikan kinerja tidak memperoleh momentum yang tetap.

Untuk menjawab persoalan tersebut, sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi menjadi penting karena menggabungkan dua elemen utama, yaitu standar perilaku/kemampuan kerja (kompetensi) dan hasil kerja terukur (KPI). Pendekatan ini membantu UMKM menetapkan standar yang jelas mengenai bagaimana pekerjaan seharusnya dilakukan, sekaligus menetapkan ukuran capaian yang dapat diamati dan dinilai. Dengan demikian, penilaian tidak lagi semata-mata bergantung pada intuisi, melainkan mempunyai rujukan yang lebih terstruktur untuk menilai kinerja setiap peran.

Melalui penerapan sistem yang sederhana dan aplikatif, UMKM dapat menyusun kamus kompetensi dan indikator KPI operasional yang sesuai dengan fungsi utama dalam usaha, seperti produksi, layanan/toko, penjualan, maupun administrasi/keuangan. Sistem seperti ini juga memungkinkan penyusunan form penilaian dan SOP penilaian agar proses evaluasi lebih konsisten serta mudah dipraktikkan. Selain itu, adanya latihan penerapan dan pendampingan uji coba membantu pemilik UMKM memahami cara melakukan penilaian, memberikan umpan balik, dan merumuskan rencana pengembangan kompetensi berdasarkan hasil penilaian.

Karena itu, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini berangkat dari kebutuhan UMKM untuk memperoleh alat penilaian kinerja yang objektif, mudah digunakan, dan dapat dijalankan secara periodik. Program diarahkan untuk mengatasi kesenjangan standar kerja, mengurangi subjektivitas penilaian, memperjelas target melalui KPI, serta memperkuat arah pembinaan karyawan. Pada akhirnya, sistem penilaian yang memadukan kompetensi dan KPI diharapkan membantu UMKM meningkatkan produktivitas serta kualitas layanan/produk secara lebih konsisten melalui evaluasi dan pengembangan yang berkelanjutan..

LANDASAN TEORI

Kajian pustaka mengenai penerapan sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi pada UMKM pada dasarnya berangkat dari kebutuhan UMKM untuk memiliki standar kerja yang jelas dan terukur. Pada banyak UMKM, pengelolaan masih bersifat informal sehingga pelaksanaan kerja cenderung menghasilkan variasi kualitas, layanan tidak konsisten, serta kontribusi tiap anggota tim sulit dipetakan. Dalam konteks ini, penilaian kinerja diperlukan bukan hanya untuk mengukur karyawan/anggota tim, tetapi juga untuk memperbaiki proses kerja melalui umpan balik dan pembinaan. Sistem berbasis kompetensi menjadi pendekatan yang relevan karena dapat menstandarkan perilaku kerja dan kemampuan yang diharapkan oleh UMKM. Dengan demikian, kinerja tidak dilihat secara subjektif semata, melainkan mengacu pada indikator yang lebih rasional dan dapat dipahami bersama.

Salah satu prinsip penting dalam penilaian kinerja berbasis kompetensi adalah pemisahan sekaligus penggabungan komponen kompetensi dan hasil kerja (KPI). Kompetensi umumnya merepresentasikan perilaku serta kemampuan kerja yang dibutuhkan pada peran tertentu, sedangkan KPI menekankan hasil yang terukur seperti target output, ketepatan, kecepatan layanan, atau pencapaian penjualan. Penggabungan keduanya memberikan gambaran yang lebih utuh: UMKM dapat menilai “cara bekerja” (kompetensi) dan “apa yang dihasilkan” (kinerja berbasis angka). Model seperti ini juga memudahkan

UMKM melakukan pembinaan secara terarah karena bila hasil KPI rendah, penjelasan penyebabnya dapat dikaitkan dengan aspek kompetensi yang kurang atau belum berkembang. Hal tersebut sejalan dengan temuan bahwa pelatihan pengelolaan SDM pada UMKM perlu diarahkan pada kemampuan praktis, termasuk bagaimana menyusun indikator dan melakukan evaluasi secara berkelanjutan.

Selain penekanan pada kompetensi dan KPI, literatur yang relevan juga menunjukkan bahwa tantangan UMKM umumnya bukan sekadar pada rancangan sistem, tetapi pada implementasi. Banyak UMKM belum memiliki data yang cukup untuk mengukur KPI secara rutin, misalnya data omzet, komplain, cacat produksi, atau respons layanan yang terdokumentasi. Di saat yang sama, waktu pemilik/pengelola terbatas untuk melakukan penilaian periodik, dan karyawan dapat memandang penilaian sebagai bentuk “hukuman”. Karena itu, sistem penilaian perlu dibuat sederhana dan operasional agar dapat dijalankan dalam durasi singkat, misalnya dengan format ceklist, skala penilaian yang mudah, serta jadwal penilaian yang realistis. Pendampingan dan simulasi penerapan juga penting agar pemilik UMKM memahami cara mengelola evaluasi, memberikan feedback, dan menyusun rencana pengembangan kompetensi setelah penilaian dilakukan.

Kajian lain dalam konteks UMKM menegaskan bahwa peningkatan kompetensi manajemen SDM di era digital maupun pengelolaan SDM yang lebih terstruktur dapat berdampak pada kinerja usaha. Walaupun tidak selalu membahas sistem penilaian berbasis kompetensi secara langsung, penguatan praktik SDM pada UMKM menunjukkan adanya kebutuhan akan standar kerja, pengukuran kinerja yang lebih sistematis, dan program pengembangan yang terencana. Dengan kata lain, pendekatan penilaian kinerja berbasis kompetensi dapat diposisikan sebagai instrumen teknis yang “mendaratkan” gagasan pengembangan SDM tersebut ke praktik sehari-hari. Bahkan ketika UMKM memiliki karakteristik yang berbeda-beda, kerangka kompetensi yang disesuaikan dengan jenis pekerjaan dan penyusunan KPI inti yang minimalis dapat menjadi cara agar sistem tetap relevan dan tidak membebani operasional.

Berdasarkan laporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang relevan, penerapan sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi pada UMKM dilakukan melalui tahapan mulai dari asesmen kebutuhan, penyusunan kamus kompetensi, pembuatan alat penilaian (misalnya form kompetensi dan KPI operasional), hingga pelatihan penerapan dan pendampingan uji coba. Struktur penilaian biasanya dibuat dengan proporsi tertentu, seperti kompetensi dan KPI (contoh: kompetensi 60% dan KPI 40%), namun proporsi dapat disesuaikan dengan karakter peran. Skala penilaian juga dibuat jelas, misalnya menggunakan tingkat 1–4 untuk menggambarkan kebutuhan pembinaan sampai dengan tingkat konsistensi yang sangat baik. Tahapan tersebut penting karena sistem yang baik bukan hanya dokumen, tetapi juga harus dipahami dan bisa dipraktikkan oleh penilai utama (pemilik/pengelola) serta diterima oleh pihak yang dinilai (karyawan/anggota tim).

Akhirnya, kajian pustaka juga menekankan bahwa keberhasilan penerapan sistem penilaian kinerja pada UMKM ditentukan oleh kemampuan UMKM menjalankan penilaian secara periodik dan mengaitkannya dengan pengembangan. Rencana keberlanjutan menjadi kunci agar penilaian tidak berhenti pada satu kali uji coba. Mekanisme seperti penilaian bulanan atau triwulan sesuai skala UMKM, peninjauan KPI mengikuti kondisi bisnis, serta implementasi rencana pengembangan individu (atau rencana pembinaan) setelah penilaian dilakukan akan membuat sistem menjadi siklus yang hidup. Ketika sistem penilaian mampu meningkatkan objektivitas, memperjelas standar kerja, dan memberi arah pembinaan, maka penilaian kinerja berbasis kompetensi dapat berkontribusi langsung pada peningkatan produktivitas serta konsistensi kualitas layanan/produk UMKM.

METODE

Metode penelitian dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berurutan untuk memastikan sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi (kompetensi + KPI) dapat disusun secara tepat guna dan mudah diterapkan oleh UMKM. Tahap awal berupa asesmen kebutuhan yang meliputi wawancara, observasi alur kerja, serta identifikasi peran kunci dalam operasional UMKM. Data yang dihimpun pada fase ini digunakan untuk memahami kondisi nyata mitra, kebutuhan standar kerja, serta kemungkinan indikator hasil kerja yang paling relevan dengan fungsi-fungsi utama UMKM.

Tahap berikutnya adalah desain sistem penilaian, yaitu menyusun kamus kompetensi beserta levelnya, menetapkan KPI inti untuk setiap peran (misalnya produksi, layanan/toko, penjualan, serta

administrasi/keuangan), menentukan bobot penilaian, serta merancang form penilaian lengkap dengan panduan skoring dan SOP penilaian. Setelah rancangan siap, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan kepada pemilik/pengelola UMKM melalui pengenalan konsep, simulasi penilaian, dan latihan pemberian feedback. Pada tahap implementasi, dilakukan pendampingan uji coba (pilot) selama satu siklus penilaian (sekitar 2–4 minggu/bulanan) yang kemudian dievaluasi untuk perbaikan indikator dan penyempurnaan kemudahan penggunaan sebelum paket sistem diserahkan sebagai luaran akhir..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menunjukkan bahwa kebutuhan UMKM terhadap sistem penilaian kinerja yang terstruktur namun tetap sederhana dapat dipenuhi melalui rancangan sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi. Permasalahan utama mitra berupa tidak adanya standar kerja tertulis, penilaian yang subjektif, serta ketidakjelasan target kerja berhasil dijawab melalui pengembangan sistem yang memadukan dua komponen utama, yaitu kompetensi (perilaku/kemampuan kerja) dan KPI (hasil kerja terukur). Dengan pendekatan ini, penilaian tidak hanya menjadi proses evaluasi, tetapi juga menjadi dasar pembinaan dan pengembangan karyawan/anggota tim di UMKM.

Dari sisi keluaran teknis, kegiatan menghasilkan kamus kompetensi inti beserta levelnya untuk peran-peran yang ada dalam UMKM, misalnya produksi, kasir, sales, dan admin. Penyusunan kamus kompetensi ini penting karena UMKM sebelumnya belum memiliki rujukan perilaku kerja yang jelas. Skala penilaian yang digunakan pada level kompetensi (contoh 1–4: perlu pembinaan intensif sampai sangat baik/konsisten) membuat penilai lebih mudah memberikan skor sekaligus menghindari penilaian yang bersifat “perkiraan”. Dalam praktiknya, kamus kompetensi menjadi pedoman bersama sehingga standar kerja dapat dipahami secara lebih seragam.

Selain itu, PkM juga menghasilkan KPI inti operasional untuk setiap peran, yang umumnya disusun dalam rentang 3–5 indikator. KPI dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan UMKM agar mudah diterapkan dan dicatat, misalnya pada fungsi produksi (jumlah output/hari, tingkat cacat, ketepatan waktu pesanan), layanan/toko (waktu respons, jumlah transaksi, rating/komplain), penjualan (jumlah prospek, closing rate, omzet, repeat order), serta admin/keuangan (ketepatan pencatatan, ketepatan laporan, kerapian arsip). Dengan adanya KPI per fungsi, kinerja dapat dilihat dari sisi “hasil” sehingga kesimpulan penilaian lebih terukur dan tidak semata berdasarkan persepsi.

Dalam proses implementasi, sistem penilaian disusun menggunakan struktur pembobotan sederhana, misalnya kompetensi 60% dan KPI/target 40% (dapat disesuaikan per peran). Struktur ini relevan karena pada banyak UMKM kinerja terbaik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh cara kerja dan konsistensi perilaku. Di sisi lain, beberapa peran seperti sales dapat memiliki bobot KPI yang lebih besar karena hasil penjualan lebih dominan. Fleksibilitas bobot ini memungkinkan sistem tetap sesuai dengan karakter bisnis tanpa kehilangan karakter utamanya, yakni penggabungan kompetensi dan hasil terukur.

Dari sisi penerapan, kegiatan pelatihan dan pendampingan menghasilkan peningkatan kapasitas mitra dalam melakukan penilaian secara periodik. Mitra (pemilik/pengelola) dilatih melakukan evaluasi, memberikan feedback, serta menyusun rencana pengembangan (IDP sederhana) setelah proses penilaian selesai. Uji coba penilaian dilakukan dalam satu siklus periode tertentu (misalnya 2–4 minggu atau bulanan) sehingga UMKM dapat melihat langsung efektivitas form, SOP, dan panduan skoring. Tahap pilot ini juga menjadi ruang koreksi, terutama terhadap indikator yang mungkin terlalu sulit diukur atau kurang sesuai dengan kondisi nyata UMKM.

Pembahasan mengenai kendala menunjukkan bahwa sebagian UMKM belum memiliki data KPI secara

rutin (misalnya omzet, komplain, atau cacat) dan waktu pemilik untuk menilai juga terbatas. Selain itu, terdapat kekhawatiran karyawan bahwa penilaian akan dipahami sebagai “hukuman”. PkM menanggapi kendala tersebut dengan strategi solutif: KPI dibuat lebih minimalis dan mudah dicatat (misalnya melalui format ceklist), waktu penilaian dibuat singkat (sekitar 15–30 menit per orang per bulan), serta komunikasi diarahkan bahwa penilaian berfungsi sebagai pembinaan dan keadilan. Dengan demikian, sistem tidak berhenti pada dokumen, tetapi benar-benar siap digunakan sesuai keterbatasan UMKM.

Rencana keberlanjutan juga menjadi bagian penting dari pembahasan hasil karena penilaian kinerja harus membentuk siklus. UMKM didorong melakukan penilaian bulanan untuk skala mikro atau triwulan untuk skala yang lebih besar, sekaligus melakukan review KPI setiap 3 bulan menyesuaikan musim penjualan dan target bisnis. Penilaian kemudian dikaitkan dengan rencana pengembangan, seperti pelatihan singkat, mentoring, dan penerapan SOP kerja. Bahkan, sistem skor dapat dihubungkan dengan insentif sederhana (bonus, jadwal, atau penghargaan) agar penilaian memiliki daya dorong, bukan hanya administrasi evaluasi.

Secara keseluruhan, temuan utama kegiatan menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi yang disusun melalui pelatihan, pendampingan, dan uji coba mampu meningkatkan objektivitas penilaian serta memperjelas standar kerja. Penilaian periodik yang terstruktur membantu UMKM memberikan arah pembinaan yang lebih jelas kepada karyawan/anggota tim. Pada akhirnya, kombinasi kompetensi dan KPI memperkuat konsistensi kualitas layanan/produk, meningkatkan produktivitas, serta membuat pengelolaan SDM menjadi lebih terukur dan dapat dikembangkan secara bertahap sesuai kemampuan UMKM.

KESIMPULAN

Kesimpulan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menunjukkan bahwa penerapan sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi dapat membantu UMKM memiliki cara menilai kinerja karyawan yang lebih terarah, objektif, dan sesuai kebutuhan usaha. Sistem yang dikembangkan memadukan kamus kompetensi dan KPI inti sehingga standar kerja dan target kinerja tidak lagi bersifat umum atau hanya berdasarkan intuisi. Dengan adanya rujukan yang jelas, UMKM lebih mampu menyusun proses evaluasi yang konsisten serta mendukung objektivitas dalam pembinaan karyawan.

Selain itu, hasil kegiatan memperlihatkan bahwa UMKM juga dapat melakukan penilaian secara periodik melalui penerapan SOP penilaian, alat/form penilaian, serta panduan penggunaan yang disertai pelatihan dan pendampingan uji coba. Walaupun terdapat kendala seperti keterbatasan data KPI dan waktu pemilik untuk melakukan penilaian, sistem dibuat dalam bentuk yang sederhana dan aplikatif agar tetap bisa dijalankan. Dengan demikian, luaran tidak hanya berupa dokumen dan perangkat sistem, tetapi juga kemampuan mitra untuk menjalankan evaluasi rutin dan melakukan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan berdasarkan hasil penilaian.

REFERENSI

- Estiana, R., Damiyana, D., Pramulanto, H., & Akhmad, J. (2024). Pengelolaan SDM UMKM Di Era Digital Pada Pulau Harapan, Kepulauan Seribu. *Jurnal abdimas plj*, 4(1), 9-15.
- Hadayani, H., & Mulyeni, S. (2024). Pendampingan Sertifikasi Halal Bagi UMKM Di Kota Cimahi. 2(2), 30–37.
- Putri, dkk. (2022). Analisis Pengaruh Techno-Finance Literacy Dan Praktik Entrepreneur Risk Management Terhadap Kinerja Usaha Kecil Menengah Di Kabupaten Lombok Barat. *JMM Unram - Master of Management Journal*, 79-89.
- Rachmawati, D. W., Khasanah, U., Banned, M., & Susanto, Y. (2023). Pelatihan Pengelolaan Sdm Di Era Digital Pada Umkm Binaan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil. *SABAJAYA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(4), 242-247.
- Saputra, A., Priadi, E., & Rustamaji (2024). Analysis Of Slope Stability Due to Illegal Gold Mining In Bengkulu Regency *Jurnal Teknik Sipil*, 24 (1) 766-777
- Siregar, dkk. (2022). Peningkatan Kompetensi Manajemen SDM UMKM Berbasis Ekonomi Kreatif Pada UMKM Songket Desa Muara Penimbung Iilir. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 4065-4071.

Situmorang, D.,M et.al”Analysis Of Accounting Knowledge Behavior and Accounting Recording on Revenue with Cultural Behavior Moderating Variable” Al-Mal: Journal Of Islamic Accounting and Finance [ONLINE] Volume 05 Number 02 (Des 31, 2024)