

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) dalam meningkatkan Kinerja karyawan di PT. Pertamina Retail Unit SPBU COCO Ketintang, Surabaya” ini merupakan hasil penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana implementasi *Key Performance Indicator* (KPI), bagaimana monitoring evaluasi di PT. Pertamina Retail Unit SPBU COCO Ketintang, Surabaya. Hasil penelitian yang diperoleh adalah Implementasi *Key Performance Indicator* (KPI) di PT. Pertamina Retail Unit SPBU COCO Ketintang, Surabaya berupa ukuran financial dan non financial, KPI yang dilaksanakan satu kali dalam setahun selalu ditindaklanjuti oleh pihak manajemen, semua staf memahami dan bertanggungjawab atas tindakannya serta implementasi KPI berpengaruh pada kinerja lainnya. Implikasi atau dampak penggunaan *Key Performance Indicator* (KPI) di PT. Pertamina Retail Unit SPBU COCO Ketintang, Surabaya adalah untuk mengetahui tolak ukur kinerja karyawan/produktivitas kinerja karyawan dan perusahaan. Setelah dianalisis implikasi KPI sudah baik, tetapi alangkah baiknya jika implikasi tersebut dilakukan adanya penambahan implikasi KPI, seperti yang dijelaskan di dalam teori dari Veithzal Rivai. Disarankan juga untuk memonitoring KPI maksimal triwulan, serta memperluas implikasi atau dampak penggunaan KPI agar lebih baik untuk kedepannya.

Kata kunci : *Key Performance Indicator* (KPI) dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Thesis entitled “Implementation of Key Performance Indicators (KPI) in improving employee performance at PT. Pertamina Retail Unit SPBU COCO Ketintang, Surabaya” is the result of descriptive qualitative research with interview and documentation data collection techniques aimed at answering questions about how to implement Key Performance Indicators (KPI), how to monitor evaluation at PT. Pertamina Retail Unit COCO Ketintang gas station, Surabaya. The results obtained are the Implementation of Key Performance Indicators (KPI) at PT. Pertamina Retail Unit SPBU COCO Ketintang, Surabaya in the form of financial and non-financial measures, KPIs that are carried out once a year are always followed up by the management, all staff understand and are responsible for their actions and the implementation of KPIs affects other performance. The implications or impacts of using Key Performance Indicators (KPI) at PT. Pertamina Retail Unit SPBU COCO Ketintang, Surabaya is to determine employee performance benchmarks/productivity of employee and company performance. After analyzing the implications of KPI, it is good, but it would be better if the implications were added to the implications of KPI, as explained in the theory from Veithzal Rivai. It is also recommended to monitor KPIs for a maximum of quarterly, as well as to expand the implications or impacts of using KPIs to be better in the future.

Keywords: Key Performance Indicator (KPI) and Employee Performance