PENILAIAN KINERJA KARYAWAN UNIT *COLLECTION* PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG LAMPUNG

(Tugas Akhir)

Oleh

VIRA HADI FARHANI

NPM 2106061017

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2024

PENILAIAN KINERJA KARYAWAN UNIT *COLLECTION* PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG LAMPUNG

Oleh

VIRA HADI FARHANI

Tugas Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A.Md.)

Pada

Program Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2024

ABSTRAK

PENILAIAN KINERJA KARYAWAN UNIT *COLLECTION* PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG LAMPUNG

Oleh

Vira Hadi Farhani
2106061017

Penilaian kinerja karyawan merupakan proses penting dalam manajemen sumber daya manusia untuk mengukur kontribusi dan pencapaian individu terhadap tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penilaian kinerja yang diterapkan di PT. Federal International Finance Cabang Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi dengan manajemen dan karyawan. Dari hasil penelitian dengan menggunakan analisis interaktif menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja saat ini memiliki kelebihan dan kekurangan dalam hal objektivitas dan kejelasan kriteria penilaian kinerja karyawan. Rekomendasi disusun untuk memperbaiki transparansi dan akuntabilitas dalam proses penilaian kinerja, dengan harapan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan di perusahaan ini.

Kata kunci: Penilaian Kinerja, Manajemen Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

COLLECTION UNIT EMPLOYEE PERFORMANCE ASSESSMENT PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE LAMPUNG BRANCH

By

Vira Hadi Farhani

2106061017

Employee performance appraisal is an important process in human resource management to measure individual contributions and achievements towards company goals. This research aims to analyze the performance appraisal system implemented at PT. Federal International Finance Lampung Branch. The research method used is a case study with a qualitative approach, data collection using in-depth interviews, participatory observation, and documentation with management and employees. The result of research using interactive analysis show that the current performance appraisal system has advantages and disadvantages in terms of objectivity and clarity of employee performance apprisal criteria. Recommendations are prepared to improve transparency and accountability in the performance appraisal process, with the hope of increasing employee motivation and performance in this company.

Keywords: Performance Assessment, Human Resources Management

Judul Tugas Akhir	:	**PENILAIAN KINERJA KARYAWAN UNIT *COLLECTION* PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG LAMPUNG.**
Nama Mahasiswa	:	Vira Hadi Farhani
Nomor Pokok Mahasiswa	:	2106061017
Program Studi	:	Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si.
NIP. 198504042023212044

Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Mediya Destalia, S.A.B., M.AB.
NIP. 198512152008122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si.** .....

Penguji Utama : **Prasetya Nugeraha., S.A.B., M.Si.** .....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 17 Oktober 2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vira Hadi Farhani

NPM : 2106061017

Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul "Penilaian Kinerja Karyawan Unit *Collection* PT. Federal International Finance Cabang Lampung" adalah benar hasil karya sendiri, bukan dibuatkan orang lain dan tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.

Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan tidak dalam tekanan dari pihak manapun. Apabila di kemudian hari terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab dan menerima sanksi yang sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Bandar Lampung, 17 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,

Vira Hadi Farhani

NPM. 2106061017

RIWAYAT HIDUP

Vira Hadi Farhani, lahir di Punggur pada tanggal 10 Juli 2001. Alamat tempat tinggal penulis adalah di Dusun V RT/RW 016/009, Punggur, Lampung Tengah. Penulis merupakan anak kedua dari 2 (Dua) bersaudara dari pasangan Bapak Hadi Sugito dan Ibu Riyanti., S.Pd. M.M.

Jenjang pendidikan yang telah dilalui oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Taman Kanak-Kanak Kartika II-30 Punggur pada tahun 2006-2008,
2. Sekolah Dasar Negeri 1 Tanggul Angin Punggur pada tahun 2009-2014,
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 8 Kota Metro pada tahun 2015-2017,
4. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kota Metro dengan mengambil jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran (OTKP) pada tahun 2018-2020.

Pada tahun 2021, penulis terdaftar sebagai mahasiswi pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Vokasi. Selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, penulis terdaftar dan aktif dalam Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran sebagai Ketua Umum periode 2022-2023. Pada tanggal 31 Juli 2023 sampai dengan 10 Januari 2024 penulis melaksanakan praktik magang di FIF GROUP Cabang Lampung dengan mengambil judul laporan magang dan tugas akhir yang sama yaitu "Penilaian Kinerja Karyawan Unit *Collection* PT. Federal International Finance Cabang Lampung"

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(Q.S Al Baqarah: 286)

“Sembilan bulan ibuku merakit tubuhku untuk menjadi mesin penghancur badai, maka tak pantas jika aku tumbang hanya karena mulut seseorang.”

(Vira Hadi Farhani)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya sebagian *success stories* nya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak akan ada yang bertepuk tangan. Kelak kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”

(Fardi Yandi)

PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

Bapak Hadi Sugito, Bapak memang tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun Bapak terus mendoakan tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan.

Mamaku Tercinta, Riyanti., S.Pd. M.M., terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Mama atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang diberikan meski pikiran kita tak sejalan. Mama menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terima kasih Mama.

Kakakku Tersayang, Ita Hadi Seviyanti, S.Pd., M.Pd. yang terus mendukung dan ikut mendoakan adiknya hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kedua Ponakanku Tersayang, Athaya dan Ayomi yang selalu mendoakan, memberi semangat, dan menghibur dengan tingkah lucunya.

Seluruh keluarga besarku yang banyak memberikan nasihat serta doa.

Seluruh teman-teman DIII Administrasi Perkantoran angkatan 2021, terima kasih sudah memberikan kenangan yang mengesankan selama perkuliahan.

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah serta memberikan kemudahan dan kelancaran kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"Penilaian Kinerja Karyawan Unit *Collection* PT. Federal International Finance Cabang Lampung".** Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang perkuliahan program studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.Md.)

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini ini tidak berhasil tanpa bantuan, bimbingan, serta motivasi dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberi dukungan, bimbingan serta motivasi selama ini dan pada kesempatan kali ini secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
2. Bapak Dedy Hermawan, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
5. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

6. Ibu Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan saran, dukungan, serta bimbingan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Ibu Jeni Wulandari, S.A.B., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Diploma III Administrasi Perkantoran yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
9. Bapak Hary Febriady selaku Kepala Cabang FIF GROUP Cabang Lampung.
10. Ibu Intan Andriantini, S.P. selaku Petugas Pendamping Lapangan dan HRD FIF GROUP Cabang Lampung.
11. Bapak Riski Apriyanto selaku Kepala Bagian *Collection* FIF GROUP Cabang Lampung.
12. Seluruh Karyawan FIF GROUP Cabang Lampung yang telah bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan.
13. Kedua orang tua penulis, Bapak Hadi Sugito dan Ibu Riyanti., S.Pd., M.M. yang tiada henti mendoakan, memberi semangat serta terus memberi nasihat yang memotivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
14. Kakakku tersayang, Ita Hadi Seviyanti, S.Pd., M.Pd yang terus membimbing dan memberikan dorongan semangat kepada adiknya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
15. Teman seangkatan sekaligus sahabat penulis, Siti Romelah, Rahmawati Noviana Putri, Putri Reza Afridasari, Suci Dewata yang senantiasa selalu saling memberikan semangat. Terima kasih karena telah sudah menjadi partner terbaik dan banyak membantu dan menemani setiap proses penulisan Tugas Akhir ini.
16. Teman semasa SMK sekaligus sahabat penulis, Amelia Puspa Dewi, Intan Kartika Dewi, Dea Rosita Dewi, Kurnia Prastyanti. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik bahkan seperti saudara. Terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu terus mendoakan, memberikan semangat, serta mendengarkan keluh kesah penulis.

17. Teman sekaligus sahabat penulis semasa SD hingga sekarang, Akya Navenda Shaira Suwentri, terima kasih telah membersamai penulis hingga saat ini dan senantiasa saling mendoakan dan memberikan semangat.
18. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya selama masa penyelesaian Tugas Akhir ini, Ahmad Shofyan Ast'tsauri terima kasih telah membersamai penulis dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas semua semangat yang kamu berikan, selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, serta sabar menghadapi segala ketidakstabilan suasana hati penulis, karenamu juga akhirnya aku mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
19. Untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
20. Teman-Teman Seangkatan seperjuangan Diploma III Administrasi Perkantoran Angkatan 2021 yang telah memberikan kenangan selama masa perkuliahan.
21. Almamater Tercinta Universitas Lampung
22. Dan terakhir untuk diri saya sendiri, Vira Hadi Farhani. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan dan tetap semangat karena ini baru awal dari permulaan hidup.

Meskipun dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini serta bermanfaat bagi saya dan pembaca.

Bandar Lampung, 17 Oktober 2024
Penulis,

Vira Hadi Farhani
NPM 2106061017

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **iii**
MENYETUJUI ..... **v**
MENGESAHKAN ..... **vi**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **vii**
RIWAYAT HIDUP ..... **viii**
MOTTO ..... **ix**
PERSEMBAHAN ..... **x**
SANWACANA ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

I. PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Manfaat Penelitian 3
1.5 Metode Pengumpulan Data 4

II. TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Kinerja Karyawan 6
2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan 6
2.1.2 Faktor Penting Dalam Penilaian Kinerja Karyawan 6
2.1.3 Karakteristik Kinerja Karyawan 8
2.2 Penilaian Kinerja Karyawan 8
2.2.1 Pengertian Penilaian Kinerja Karyawan 8
2.2.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan 10
2.2.3 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan 12
2.2.4 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan 15
2.2.5 Metode Penilaian Kinerja Karyawan 15
2.2.6 Faktor Yang Memengaruhi Pencapaian Kinerja 20
2.3 Desk Collector, Field Collector dan *Remedial Collector* 22

III. GAMBARAN UMUM LOKASI 24
3.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 24
3.1.1 Sejarah PT. Federal International Finance (FIF GROUP) 25
3.1.2 Visi dan Misi PT. Federal International Finance (FIF GROUP) 29
3.1.3 Nilai-Nilai Budaya PT Federal International Finance (FIF GROUP) 29
3.1.4 Logo PT. Federal International Finance (FIF GROUP)..... 31
3.2 Struktur Organisasi PT Federal International Finance (FIF GROUP).... 32
3.3 Struktur Organisasi Unit *Collection* FIF GROUP Cabang Lampung..... 37

IV. PEMBAHASAN 40
4.1 Hasil Pembahasan 40
4.1.1 Pihak yang Terlibat dalam Penilaian Kinerja.....41
4.1.2 Rincian Pekerjaan Collector FIF GROUP Cabang Lampung.....41
4.1.3 Standar Penilaian Kinerja Karyawan.....46
4.1.4 Metode Penilaian Kinerja pada FIF GROUP Cabang Lampung.....53
4.1.5 Tahapan Pencapaian Target Penagihan.....55
4.2 Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan 57

V. KESIMPULAN DAN SARAN 63
5.1 Kesimpulan 63
5.2 Saran 64

DAFTAR PUSTAKA 65
LAMPIRAN 67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Unit *Collection*..... 41
Tabel 2. Rincian Tugas *Supervisor* 42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kantor FIF Group Cabang Lampung..... 24
Gambar 2. Logo Brand FIFASTRA 27
Gambar 3. Logo Brand SPEKTRA 27
Gambar 4. Logo Brand DANASTRA 28
Gambar 5. Logo Brand FINATRA..... 28
Gambar 6. Logo Brand AMITRA 28
Gambar 7. Nilai Budaya Teamwork..... 29
Gambar 8. Nilai Budaya Excellence..... 30
Gambar 9. Nilai Budaya Achieving 30
Gambar 10. Nilai Budaya Moving Forward..... 30
Gambar 11. Logo FIF GROUP..... 31
Gambar 12. Struktur Organisasi FIF Group Cab. Lampung 32
Gambar 13. Struktur Unit Collection FIF Group Cab. Lampung..... 37
Gambar 14. Tugas Desk Collection Menelepon Konsumen 42
Gambar 15. Tampilan FIF APPS..... 43
Gambar 16. Bukti Kunjungan Field Collector..... 44
Gambar 17. Doa Pagi dan Breafing Bersama Setiap Senin dan Kamis 54
Gambar 18. Rekap Data Pencapaian Target Harian Karyawan Unit Collection. 55
Gambar 19. Alur Tahapan Pencapaian Target Penagihan..... 56
Gambar 20. Rapat Kerja Rutin Mingguan..... 58
Gambar 21. Pemberian Motivasi dari atasan kepada karyawan..... 59
Gambar 22. Pemberian Reward atau Hadiah..... 60
Gambar 23. Pendekatan Personal antar Karyawan dan Atasan..... 61
Gambar 24. Training atau Pelatihan keterampilan kerja FIF GROUP Lampung 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Bersama Narasumber Di ruang *collection*..... 68

Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Kepala Bagian *Collection* 70

Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Karyawan *Debt Collector 1*.....74

Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Karyawan *Debt Collector* 2 76

Lampiran 5. Laporan Observasi Penelitian 80

Lampiran 6. Tabel Triangulasi Penelitian 86

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat seperti saat ini, keberlangsungan sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Setiap perusahaan atau organisasi memerlukan sumber daya untuk mencapai visi dan misinya. Sumber daya yang merupakan sumber energi, kekuatan yang diperlukan untuk membuat daya, aktivitas, kegiatan maupun tindakan. Makna pentingnya sumber daya manusia ini bisa kita lihat dari kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap organisasi atau perusahaan. Apapun kelebihan lainnya yang dimiliki organisasi, untuk memaksimalkan produktifitas yang sangat berhubungan langsung dengan sumber daya manusia, maka hal ini sangat penting diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Jika produktifitas meningkat maka tujuan perusahaan untuk mencapai target dan laba juga pasti meningkat. Peningkatan produktifitas ini sangat berkaitan dengan kinerja karyawan yang merupakan sumber daya manusia dalam perusahaan, sehingga sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam perusahaan. Perusahaan harus mampu memastikan bahwa karyawan-karyawan mereka bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Salah satu aspek penting dalam mengelola kinerja karyawan adalah melalui proses penilaian kinerja yang sistematis dan objektif.

Dalam suatu target yang telah ditentukan, perlu ditetapkan penilaian sebagai bentuk perhatian terhadap kinerja para karyawan karena di saat yang bersamaan karyawan memerlukan penilaian tersebut sebagai umpan baliknya. Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang paling umum digunakan. Penilaian ini dilakukan untuk memberi tahu kepada para karyawan apa yang diharapkan pimpinan untuk membangun pemahaman yang lebih baik satu sama lain. Penilaian kinerja juga disebut sebagai peninjauan kinerja, evaluasi karyawan, dan mengkomunikasikan hasil proses tersebut kepada karyawan itu sendiri. Menurut Irianto dalam Silaen, dkk (2021), menjelaskan bahwa “Penilaian

kinerja merupakan suatu proses yang berkesinambungan untuk melaporkan prestasi kerja dan kemampuan dalam suatu periode waktu yang lebih menyeluruh, yang dapat digunakan untuk membentuk dasar pertimbangan suatu tindakan". Dari beberapa pengertian yang dikemukakan mengenai penilaian kinerja, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja sehubungan dengan seberapa baik suatu individu melakukan pekerjaan yang telah diberikan.

Penulis memilih melakukan penelitian pada Unit *Collection* FIF GROUP Cabang Lampung dengan tujuan untuk meluruskan persepsi masyarakat yang selama ini memandang *Debt Collector* sebagai individu yang negatif, jahat, dan kasar dalam proses penagihan angsuran. Padahal, dalam praktiknya, *Debt Collector* mengikuti sejumlah aturan dan etika yang diterapkan selama melaksanakan tugas mereka.

PT. Federal International Finance atau sering disebut FIF GROUP, sebagai salah satu perusahaan pembiayaan konsumen dan sewa guna usaha terkemuka di Indonesia. FIF GROUP Cabang Lampung melakukan penilaian kinerja terhadap karyawannya karena masih ada beberapa karyawan FIF GROUP Cabang Lampung yang belum mencapai standar kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Pada FIF GROUP Cabang Lampung dilakukan penilaian kepada seluruh karyawannya di masing-masing unit. Salah satu nya pada unit *Collection* yang menangani bidang penagihan dan penanganan angsuran konsumen, di mana keberhasilan dalam mengumpulkan pembayaran kredit merupakan salah satu indikator utama kinerja. Dalam lingkungan yang dinamis dan penuh tekanan seperti industri pembiayaan, penilaian kinerja yang akurat dan berkelanjutan menjadi kunci untuk meningkatkan produktivitas dan memastikan pencapaian target perusahaan.

Dengan memperhatikan faktor-faktor seperti objektivitas, keterukuran, dan relevansi kriteria penilaian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas sistem penilaian kinerja yang ada, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan proses penilaian kinerja karyawan secara keseluruhan. Diharapkan juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai peran dan etika yang dijunjung oleh *Debt Collector*, serta mengedukasi masyarakat mengenai prosedur penagihan yang sebenarnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penilaian Kinerja Karyawan Unit *Collection* PT. Federal International Finance Cabang Lampung."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana penilaian kinerja karyawan unit *Collection* PT. Federal International Finance (FIF GROUP) Cabang Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian kinerja karyawan unit *Collection* PT. Federal International Finance (FIF GROUP) Cabang Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan untuk bisa terapkan dari penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoretis
    a) Penelitian ini dapat berguna sebagai sumber pengetahuan dan pemahaman untuk penulis dan pembaca tentang bagaimana penilaian kinerja karyawan dilakukan.
    b) Penelitian ini dapat berguna dalam pengembangan teori-teori yang terkait dengan penilaian kinerja karyawan.
    c) Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi untuk berbagai pihak (penulis dan pembaca).

2) Manfaat Praktis

    Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan-perusahaan dalam melakukan penilaian kinerja terhadap para karyawannya, selain itu dapat menjadi bahan informasi atau bahan acuan bagi karyawan perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1) Metode Observasi

   Menurut Bogdan & Biklen dalam Jailani (2023), mengatakan bahwa "Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian". Observasi kualitatif dapat dilakukan dalam situasi nyata atau di lingkungan yang telah dirancang secara khusus untuk penelitian. Observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengamati interaksi sosial, perilaku, dan konteks yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati tingkah laku, kejadian atau aktivitas yang berlangsung di Unit *Collection* PT Federal International Finance Cabang Lampung selama praktik magang, lalu mencatat hasil pengamatan tersebut untuk memahami situasi sebenarnya.

   Penulis melakukan observasi dengan mengamati penilaian kinerja karyawan yang dilakukan di unit *Collection* dan juga mengamati kegiatan penagihan dan penanganan angsuran konsumen serta pengumpulan pembayaran kredit yang dilakukan karyawan PT Federal International Finance Cabang Lampung pada bagian unit *Collection* yang dilaksanakan pada tanggal 31 Juli 2023 sampai dengan tanggal 10 Januari 2024.

2) Metode Wawancara

   Menurut Creswell dalam Jailani (2023), mengatakan bahwa "Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan perspektif individu terkait fenomena yang diteliti". Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semiterstruktur, tak struktur, tertutup, dan terbuka. Metode wawancara merupakan pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber secara langsung dan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara terbuka yaitu wawancara yang

dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mengundang jawaban terbuka misalnya menanyakan pendapat seseorang. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan 2 (Dua) karyawan dan 1 (Satu) kepala bagian unit *Collection* PT Federal International Finance Cabang Lampung pada bagian *Collection* yang menangani penagihan dan penanganan angsuran konsumen serta pengumpulan pembayaran kredit PT Federal International Finance Cabang Lampung yang dilaksanakan pada tanggal 31 Juli 2023 sampai dengan tanggal 10 Januari 2024.

3) Dokumentasi

Menurut Creswell dalam Jailani (2023), mengatakan bahwa "Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Dokumentasi memberikan wawasan tentang konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan perkembangan yang relevan dengan fenomena yang diteliti". Dokumentasi bertujuan untuk menyediakan bukti, menyimpan informasi untuk referensi di masa mendatang, dan membantu dalam pengambilan keputusan. Dokumentasi dapat berupa tulisan, foto, video, rekaman suara, dan bentuk media lainnya. Dokumentasi memiliki peran yang sangat penting untuk menjaga keakuratan dan kelengkapan informasi. Dokumen perusahaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa foto yang dilaksanakan pada tanggal 31 Juli 2023 sampai dengan tanggal 10 Januari 2024.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2005), "Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu." Prestasi atas pencapaian seseorang disebut sebagai *"Actual Performance"* atau *"Job Performance"* yang umumnya disebut sebagai kinerja. Dapat diartikan sebagai kinerja apabila seorang karyawan yang melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan berhasil dilihat dari kualitas maupun kuantitasnya. Prestasi kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang telah disepakati bersama merupakan pengertian kinerja secara umum.

Sama hal nya seperti yang disampaikan oleh Edy Sutrisno dalam Silaen, dkk (2021), menjelaskan bahwa "Pengertian kinerja yaitu dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan organisasi maka aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama adalah hasil kerja".

2.1.2 Faktor Penting Dalam Penilaian Kinerja Karyawan

Dalam menjelaskan faktor-faktor penting dalam penilaian kinerja karyawan, sangatlah penting untuk memahami bahwa kinerja sebuah organisasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh sejumlah faktor yang meliputi:

1) Faktor Kuantitas Kerja

   Kuantitas pekerjaan menjadi indikator yang relevan dalam menilai kinerja karyawan karena mencerminkan seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Dalam mengukur produktivitas sumber daya manusia, penting untuk memberikan target yang dapat dicapai kepada karyawan sebagai cara untuk mengukur seberapa besar nilai atau volume pekerjaan yang dapat mereka selesaikan.

2) Faktor Kualitas Kerja

Salah satu indikator penting dalam melakukan penilaian kinerja karyawan adalah kualitas pekerjaan, yang merupakan faktor penting selain dari mencapai target kerja yang ditetapkan dan volume pekerjaan yang berhasil diselesaikan. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh proses yang mereka lakukan dalam menjalankan tugas-tugasnya, dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan menjadi refleksi dari hal tersebut. Oleh karena itu, dalam memberikan delegasi tugas kepada karyawan, pimpinan perlu memberikan panduan yang jelas dan sesuai dengan standar serta kebijakan yang telah ditetapkan.

3) Faktor Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan keahlian yang berperan penting dalam pelaksanaan tugas-tugas mereka. Pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dan latar belakang pendidikan karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka. Begitu juga dengan keahlian yang dimiliki karyawan, di mana pimpinan bertanggung jawab untuk memastikan penempatan karyawan sesuai dengan keahlian yang dimiliki agar posisi di dalam perusahaan dapat diisi dengan optimal.

4) Faktor Perencanaan Kegiatan

Untuk mencapai target yang telah ditetapkan, baik karyawan maupun pimpinan perusahaan harus memiliki standar yang dikenal sebagai perencanaan. Ini menjadi hal yang penting karena tanpa perencanaan, sulit bagi karyawan dan pimpinan untuk menilai sejauh mana pencapaian pekerjaan telah tercapai. Penggunaan perencanaan juga menjadi kunci dalam mengevaluasi kinerja. Perencanaan juga dapat digunakan sebagai standar untuk mengukur perkembangan yang dapat dicapai oleh sumber daya manusia dalam perusahaan, serta untuk mengevaluasi kinerja individu dan sistem pendidikan, sehingga data ini dapat menjadi dasar bagi departemen sumber daya manusia. Analisis dan sistem yang baik sangat dibutuhkan dalam mengontrol kinerja karyawan dalam perusahaan. Tanpa data yang jelas, manajer sumber daya manusia akan kesulitan dalam melakukan pemantauan, yang dapat menjadi hambatan dalam menilai kinerja karyawan. Oleh karena itu, data menjadi kunci penting dalam melakukan analisis terhadap pekerjaan seseorang.

5) Faktor Otoritas “Wewenang”

   Menurut Prawirosentono dalam Silaen, dkk (2021), menjelaskan bahwa “Dalam melakukan suatu kerja yang sesuai dengan kontribusinya yang diperintahkan oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lainnya dalam suatu organisasi formal adalah sifat dari suatu komunikasi yang disebut dengan istilah otoritas”. Di sini, perintah yang dimaksud mengacu pada apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh untuk dilakukan.

6) Faktor Disiplin

   Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku adalah pengertian disiplin menurut Prawirosentono dalam Silaen, dkk (2021), menjelaskan bahwa “Disiplin adalah mematuhi hukum dan aturan yang berlaku, yang berarti menghormati kesepakatan kerja dengan organisasi saat menjalankan tugas-tugas kerja”.

7) Faktor Inisiatif

   Perencanaan yang berhubungan dengan tujuan organisasi yang dibentuk dari ide yang berasal dari daya pikir dan kreatifitas.

2.1.3 Karakteristik Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara dalam Silaen, dkk (2021), menjelaskan bahwa orang yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1) Memiliki tingkat komitmen yang tinggi.
2) Berani mengambil dan menanggung risiko yang dihadapi.
3) Memiliki tujuan yang realistis.
4) Berusaha keras untuk mencapai tujuan dan memiliki rencana kerja yang menyeluruh.
5) Mampu menggunakan umpan balik dari semua kegiatan kerja yang dilakukan.
6) Dapat melaksanakan rencana yang telah diprogramkan.

2.2 Penilaian Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan metode yang umum digunakan untuk mengevaluasi dan menghargai kinerja karyawan. Menurut Hasibuan (2005), “Penilaian prestasi karyawan adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja

karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya." Tujuannya adalah untuk memberi pemahaman yang lebih baik antara karyawan dan pengawas mengenai apa yang diharapkan dari karyawan tersebut. Penilaian kinerja fokus pada pengukuran sejauh mana kontribusi individu atau kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Istilah lain yang digunakan untuk penilaian kinerja adalah evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, dan penilaian hasil. Penilaian kinerja adalah proses pengevaluasian kinerja, penyusunan rencana pengembangan, dan pengkomunikasian hasil proses tersebut kepada karyawan.

Penilaian kinerja *(Performance Appraisal)* adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dalam sebuah perusahaan untuk mengevaluasi dan mengomunikasikan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan dengan cara membandingkan hasil pekerjaannya dengan seperangkat standar yang telah dibuat dalam suatu periode tertentu yang digunakan sebagai dasar pertimbangan suatu kegiatan. Dalam bahasa Inggris, penilaian kinerja dikenal sebagai *Performance Appraisal*, yang merupakan evaluasi formal terhadap kinerja pegawai berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja ini mengevaluasi keterampilan, kemampuan, pencapaian, dan pertumbuhan karyawan. Menurut Mangkunegara dalam Silaen, dkk (2021), yang mendefinisikan "Kinerja atau prestasi kerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Beberapa alasan dan pertimbangan penting untuk melakukan penilaian kinerja adalah:

1) Penilaian kinerja membantu dalam menetapkan standar kerja bagi pegawai.
2) Penilaian kinerja digunakan untuk mengevaluasi kinerja aktual pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3) Penilaian kinerja memberikan umpan balik kepada manajer dan pegawai, memungkinkan mereka untuk melakukan introspeksi terhadap perilaku mereka, baik yang positif maupun negatif, untuk kemudian merumuskan perilaku yang mendukung budaya organisasi.

4) Penilaian kinerja penting untuk pertimbangan dalam pelatihan, pelatihan ulang, dan pengembangan pegawai, sesuai dengan pandangan Dessler dalam Silaen, dkk (2021).

2.2.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja berguna untuk memberitahukan pada karyawan sejauh mana kinerja yang mereka lakukan dan imbalan yang akan mereka dapatkan. Penilaian kinerja juga memiliki tujuan untuk mengevaluasi dan memberikan umpan balik pada karyawan yang akan mengembangkan karyawan, tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1) Evaluasi Kinerja

   Penilaian kinerja memiliki tujuan untuk menilai sejauh mana karyawan mencapai target dan standar kinerja yang telah ditetapkan. Proses ini membantu mengenali kelebihan dan kekurangan karyawan serta memberikan umpan balik yang membangun.

2) Identifikasi Pengembangan

   Melalui penilaian kinerja, identifikasi kebutuhan pengembangan karyawan menjadi lebih jelas. Dengan mengetahui area di mana karyawan perlu meningkatkan keterampilan atau pengetahuan, organisasi dapat merancang program pengembangan yang sesuai.

3) Pengambilan Keputusan Personalia

   Penilaian kinerja memberikan informasi krusial untuk pengambilan keputusan personalia, seperti promosi, kenaikan gaji, dan pengembangan karir. Dengan mengevaluasi kinerja karyawan, organisasi dapat membuat keputusan yang lebih obyektif berdasarkan pencapaian nyata.

4) Pengembangan Tim

   Penilaian kinerja membantu mengidentifikasi kebutuhan pengembangan tim secara keseluruhan. Dengan mengevaluasi kinerja individu di dalam tim, organisasi dapat mengenali area di mana tim perlu meningkatkan kolaborasi, komunikasi, atau kerja sama.

Adapun tujuan penilaian kinerja menurut Mangkuprawira dalam Silaen, dkk (2021), yaitu:

1) Perbaikan Prestasi Kerja, Umpan balik pelaksanaan tugas memungkinkan karyawan, manajer, dan departemen personalia untuk menyesuaikan aktivitas mereka guna meningkatkan prestasi kerja.
2) Penyesuaian Kompensasi, Evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menetapkan penyesuaian kompensasi seperti kenaikan gaji, pemberian bonus, dan bentuk kompensasi lainnya.
3) Penempatan Pegawai, Keputusan mengenai promosi, transfer, dan demosi biasanya didasarkan pada kinerja masa lalu atau perkiraan kinerja di masa depan. Promosi seringkali dianggap sebagai bentuk penghargaan atas kinerja sebelumnya.
4) Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan, Kinerja yang kurang memuaskan mungkin menandakan perlunya pelatihan tambahan, sementara kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang perlu dikembangkan.
5) Perencanaan dan Pengembangan Karier, Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan karier, termasuk eksplorasi jalur karier tertentu.
6) Penyimpanan Proses Staffing, Kinerja yang baik atau buruk mencerminkan keberhasilan atau kelemahan dalam proses rekrutmen oleh departemen personalia.
7) Ketidakakuratan Informasional, Kinerja yang kurang memuaskan mungkin menunjukkan adanya kesalahan dalam analisis jabatan, rencana sumber daya manusia, atau sistem informasi manajemen personalia.
8) Kesalahan Dalam Desain Pekerjaan, Kinerja yang buruk dapat menjadi tanda adanya kekurangan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan tersebut.
9) Pemastian Kesempatan Kerja yang Adil, Penilaian kinerja yang akurat memastikan bahwa keputusan penempatan internal tidak didasarkan pada diskriminasi.
10) Tantangan Eksternal, Terkadang, kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kerja. Dengan penilaian prestasi kerja, departemen personalia mungkin dapat memberikan bantuan yang sesuai.

Adapun tujuan dan kegunaan penilaian kinerja atau prestasi karyawan menurut Hasibuan (2005), yaitu:

1) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian, dan penetapan besarnya balas jasa.
2) Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya.
3) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan di dalam perusahaan.
4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja, dan peralatan kerja.
5) Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
6) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, sehingga dicapai tujuan untuk mendapatkan performance kerja yang baik.
7) Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan (*Supervisor, managers, administrator)* untuk mengobservasi perilaku bawahan *(subordinate)* supaya diketahui minat dan kebutuhan-kebutuhan bawahannya.
8) Sebagai alat untuk bisa melihat kekurangan atau kelemahan-kelemahan di masa lampau dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
9) Sebagai kriteria di dalam menentukan seleksi penempatan karyawan.
10) Sebagai alat untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan personel dan dengan demikian bisa sebagai bahan pertimbangan agar bisa diikutsertakan dalam program latihan kerja tambahan.
11) Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
12) Sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan *(job description)*.

2.2.3 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Secara umum, penilaian kinerja dalam sebuah organisasi memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi pengembangan individu dan kemajuan tim secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa manfaat dari penilaian kinerja secara umum:

1) Memberikan Umpan Balik dan Pengakuan

   Evaluasi kinerja memberikan umpan balik yang berharga kepada karyawan mengenai kinerja mereka, memungkinkan mereka memahami kekuatan dan kelemahan serta melakukan peningkatan yang diperlukan. Pengakuan terhadap kinerja yang baik juga dapat memberikan motivasi tambahan kepada karyawan.

2) Pengembangan Karir

   Evaluasi kinerja membantu dalam mengidentifikasi peluang pengembangan karir bagi karyawan. Dengan mengetahui area di mana karyawan telah mencapai kinerja yang baik, organisasi dapat memberikan peluang untuk tanggung jawab yang lebih besar atau promosi yang sesuai.

3) Meningkatkan Produktivitas

   Dengan melakukan evaluasi kinerja secara teratur, organisasi dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan memberikan umpan balik yang tepat dan melibatkan karyawan dalam perencanaan pengembangan, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas yang lebih tinggi.

4) Retensi Karyawan

   Evaluasi kinerja yang baik dapat membantu dalam mempertahankan karyawan berkinerja tinggi. Dengan memberikan umpan balik yang konstruktif dan peluang pengembangan, organisasi dapat membangun hubungan yang positif dengan karyawan dan mencegah mereka mencari peluang di tempat lain.

5) Pencapaian Tujuan Organisasi

   Evaluasi kinerja membantu organisasi dalam mencapai tujuan dan strategi mereka. Dengan mengidentifikasi kinerja yang baik dan area yang perlu diperbaiki, organisasi dapat melakukan perubahan yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang.

Menurut Riva'i dan Basri dalam Heksarini (2022) juga menyatakan beberapa manfaat dari penilaian kinerja yaitu:

1) *Performance Improvement* (Peningkatan Kinerja)
   Menyampaikan umpan balik kinerja berguna untuk membantu karyawan, manajer, *Supervisor*, dan spesialis SDM dalam membentuk kegiatan yang tepat untuk meningkatkan kinerja di masa depan.
2) *Compensation Adjustment* (Penyesuaian Kompensasi)
   Penilaian kinerja membantu menentukan siapa yang akan menerima upah, bonus, atau bentuk lain dari kenaikan gaji berdasarkan sistem tertentu.
3) *Placement Decision* (Keputusan Penempatan)
   Promosi atau demosi dapat didasarkan pada kinerja masa lalu dan bersifat proaktif, misalnya dalam bentuk kompensasi bagi karyawan yang telah memberikan kinerja baik dalam peran sebelumnya.
4) *Training and Development Needs* (Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan)
   Jika karyawan memberikan kinerja yang buruk berarti hal tersebut menunjukkan bahwa diperlukannya pelatihan ulang, sehingga setiap karyawan harus selalu memiliki kesempatan untuk berkembang guna memenuhi kebutuhan posisinya saat ini.
5) *Career Planing and Development* (Perencanaan dan Pengembangan Karir)
   Umpan balik kinerja dapat sangat membantu dalam proses pengambilan keputusan, terutama untuk karir khusus seorang karyawan sebagai langkah pengembangan diri karyawan.
6) *Staffing Process Deficiencies* (Defisiensi Proses Kepegawaian)
   Kinerja yang baik dan buruk berdampak pada kekuatan dan kelemahan proses rekruitmen SDM.
7) *Informational Inaccuracies* (Ketidakakuratan Informasi)
   Kinerja yang buruk dapat menunjukkan bahwa terdapat kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, perencanaan tenaga kerja, atau aspek lain dari sistem manajemen SDM. Hal ini menyebabkan ketidakakuratan dalam perekrutan, pelatihan dan keputusan konsultasi.

8) *Job Design Error* (Kesalahan Desain Pekerjaan)
   Kinerja yang buruk dapat menjadi tanda bahwa terdapat pengaturan kerja yang salah atau tidak tepat. Kegagalan ini dapat didiagnosis dengan penilaian kinerja.
9) *Feedback to Human Resources* (Umpan Balik ke Sumber Daya Manusia)
   Baik buruknya kinerja suatu perusahaan akan menunjukkan seberapa baik fungsi departemen sumber daya manusia dijalankan.

2.2.4 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan

Terdapat tiga jenis kriteria yang umumnya digunakan dalam evaluasi kinerja karyawan:

1) Hasil Kerja Individu, Jika hasil kerja merupakan fokus utama dari jabatan tersebut, maka kriteria penilaian dapat difokuskan pada hasil kerja individu.
2) Perilaku, Pada beberapa jabatan, sulit untuk menetapkan keluaran spesifik yang dapat dijadikan kriteria penilaian. Oleh karena itu, perilaku sering digunakan sebagai kriteria penilaian. Perilaku ini adalah faktor yang menentukan efektivitas kerja karyawan, meskipun tidak selalu berhubungan langsung dengan produktivitas. Yang terpenting, perilaku tersebut mendukung efektivitas kerja organisasi.
3) Karakteristik *(Traits), Traits* merujuk pada sifat-sifat individu yang sering terlihat dan menggambarkan tingkah laku mereka. Traits merupakan kriteria penilaian yang paling lemah karena lebih jauh dari performa kerja sebenarnya. Sifat-sifat yang dinilai baik atau diharapkan biasanya tidak terkait langsung dengan kinerja kerja. Namun, dalam interaksi sosial, sifat-sifat ini sering diperhatikan oleh orang lain, termasuk atasan langsung.

2.2.5 Metode Penilaian Kinerja Karyawan

Setiap organisasi melaksanakan penilaian kinerja secara berkala terhadap karyawan, biasanya setiap tiga bulan, enam bulan, atau setahun sekali. Penilaian kinerja ini bukan hanya untuk memberikan umpan balik terhadap kinerja karyawan, tetapi juga untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan terkait kelanjutan hubungan kerja dengan karyawan, apakah akan dipertahankan atau tidak.

Selain itu, hasil penilaian juga memengaruhi pemberian penghargaan kepada karyawan yang kinerjanya di atas standar, seperti bonus, kenaikan gaji, atau promosi jabatan.

Di bawah ini adalah beberapa jenis metode evaluasi kinerja karyawan yang dapat digunakan:

1) Traditional Assessment

Dalam metode evaluasi tradisional, manajer atau atasan secara langsung mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan observasi mereka. Pertemuan langsung antara manajer dan karyawan digunakan untuk membahas hasil pekerjaan, tanggung jawab, dan pencapaian target karyawan. Karyawan yang dinilai baik biasanya mendapat kenaikan gaji.

Meskipun metode ini sederhana dan mudah dilakukan, kelemahannya adalah penilaian dapat menjadi sangat subjektif karena hanya didasarkan pada pandangan satu pihak, yaitu atasan.

2) *Management by Objectives* (MBO)

Metode ini mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam periode waktu tertentu. Proses Manajemen Berbasis Objektif (MBO) terdiri dari 3 (tiga) tahap:

a) Perencanaan *(Planning)*

Manajer dan karyawan bekerja sama untuk mengidentifikasi dan menetapkan tujuan dengan menggunakan pendekatan S.M.A.R.T *(Specific, Measurable, Achievable, Realistic, dan Time Sensitive).* Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan memiliki karakteristik yang spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, realistis, dan memiliki batas waktu yang jelas.

b) Pemantauan *(Monitoring)*

Pada tahap ini, kedua belah pihak dapat memantau kemajuan dan mengevaluasi pencapaian tujuan. Manajer memberikan umpan balik kepada karyawan.

c) Peninjauan *(Reviewing)*

Manajer dan karyawan mendiskusikan hasil akhir yang telah dicapai, dan karyawan dinilai berdasarkan kinerja keseluruhan selama periode tersebut.

Meskipun MBO dapat memperbaiki komunikasi antara atasan dan bawahan dalam menetapkan dan mencapai tujuan, kelemahannya adalah bahwa metode ini hanya menilai kinerja berdasarkan pencapaian tujuan dan dapat mengabaikan faktor-faktor penting lainnya.

3) *360-Degree Feedback*

Metode penilaian kinerja karyawan *360-Degree Feedback* mengumpulkan umpan balik dari berbagai sumber di sekitar karyawan, termasuk manajer, rekan kerja, pelanggan, dan bawahan langsung. Metode ini memberikan penilaian dari berbagai perspektif.

Penilaian kinerja ini terdiri dari 5 (lima) komponen:

a) Penilaian Diri Sendiri *(Self Apprisal)*

Karyawan mengevaluasi kinerja mereka sendiri, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, dan menggunakan formulir terstruktur untuk mengurangi bias.

b) Tinjauan oleh Manajer *(Manager Review)*

Manajer memberikan penilaian tradisional terhadap karyawan dan juga mengevaluasi kinerja tim.

c) Tinjauan oleh Rekan Kerja *(Peer Review)*

Rekan kerja dari tim yang sama menilai kemampuan karyawan dalam berkolaborasi, mengambil inisiatif, dan berkontribusi pada tim. Namun, hubungan sosial bisa memengaruhi objektivitas penilaian.

d) Penilaian Bawahan terhadap Manajer *(Subordinates Appraising Manager)* (SAM)

Bawahan langsung mengevaluasi kinerja manajer mereka berdasarkan pengalaman langsung.

e) Tinjauan oleh Pelanggan/Klien *(Customer/Client Review)*

Penilaian ini didasarkan pada tanggapan pelanggan atau klien yang berinteraksi secara langsung dengan karyawan.

Penilaian diri sendiri dan *Subordinates Appraising Manager* memengaruhi peningkatan nilai kinerja karena cenderung subjektif. Namun, untuk mengatasi ini, penilaian diri sendiri diberi bobot yang lebih rendah dibandingkan dengan penilaian bawahan. Penurunan penilaian pada beberapa karyawan disebabkan

oleh penilaian rendah dari bawahan dan rekan kerja, yang memiliki bobot lebih tinggi dan berdampak pada nilai akhir jika kepuasan kinerja mereka rendah.

4) *Assessment Center Method*

Metode Pusat Penilaian *(Assessment Center Method)* pertama kali diperkenalkan oleh Angkatan Darat Jerman pada tahun 1930 dan kemudian diadaptasi dan disesuaikan untuk digunakan dalam konteks bisnis. Konsep *Assessment Center* melibatkan pengamatan dan penilaian karyawan oleh orang lain serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.

Penilaian dilakukan melalui berbagai simulasi sosial, diskusi informal, latihan pencarian fakta, pengambilan keputusan, dan permainan peran. Kelebihan dari metode ini adalah selain mengevaluasi kinerja individu saat ini, juga dapat memberikan perkiraan tentang kinerja mereka di masa depan. Namun, metode ini juga memiliki kelemahan, seperti membutuhkan waktu dan biaya yang sulit diprediksi.

5) *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Metode penilaian kinerja ini merupakan salah satu bentuk metode pengambilan keputusan yang dapat mempertimbangkan input kualitatif dan kuantitatif. *Analisis Hirarki Proses* (AHP) adalah pendekatan untuk memecahkan masalah kompleks dan tidak terstruktur dengan membaginya ke dalam komponen-komponen yang lebih kecil dalam bentuk hierarki. Dalam metode ini, diberikan penilaian subjektif terhadap pentingnya setiap variabel relatif terhadap yang lain, dan variabel dengan prioritas tertinggi akan memengaruhi hasil pada situasi yang diberikan.

Pentingnya penggunaan metode AHP terletak pada pemilihan hierarki fungsional, di mana input utamanya adalah persepsi manusia. Keunggulan dari metode ini adalah kemampuannya untuk menyelesaikan masalah yang melibatkan banyak tujuan dan kriteria yang didasarkan pada preferensi dari setiap elemen dalam hierarki, menjadikannya sebagai metode pengambilan keputusan yang komprehensif.

Dalam penghitungan metode AHP, langkah-langkahnya meliputi identifikasi kriteria masalah, pengumpulan data melalui kuesioner, pengambilan data modus, pembobotan data modus yang kemudian dimasukkan ke dalam tabel perbandingan matriks A dengan ordo x n, dan pengujian konsistensi.

Metode AHP dianggap sebagai metode yang efektif untuk pengambilan keputusan ketika subjektivitas hadir dalam masalah yang dihadapi.

6) *Behaviorally Anchored Rating Scale* (BARS)

Metode penilaian kinerja dengan skala penilaian, seperti *Behavioral Anchored Rating Scales* (BARS), adalah salah satu metode yang paling umum digunakan. BARS dianggap efektif karena menggabungkan penilaian kualitatif dan kuantitatif. Dalam metode ini, sejumlah kriteria telah ditetapkan sebelumnya dan digunakan oleh manajer untuk menilai karyawan. Setiap kriteria memiliki bobot nilai yang telah ditentukan sehingga skor akhir kinerja dapat dihitung.

Adapun kelebihan dan kekurangan dari metode penilaian kinerja ini yaitu:

a) Kelebihan,

Menetapkan standar yang jelas untuk evaluasi kinerja, Meningkatkan komunikasi umpan balik antara manajer dan bawahan, Menyediakan analisis kinerja yang tepat dan evaluasi yang konsisten.

b) Kelemahan,

Memiliki peluang untuk penilaian yang subjektif.

7) Skala Peringkat *(Rating Scale)*

Rating scale merupakan bentuk penilaian yang dilihat dari prestasi karyawan yang nantinya manajer mengevaluasi kinerja karyawan dalam berbagai skala, mulai dari tingkat yang paling rendah hingga yang paling tinggi terkait dengan hasil kerja yang telah dicapai.

8) Metode Menggunakan Daftar Pertanyaan

Metode ini melibatkan penggunaan formulir evaluasi yang memuat berbagai macam tingkat perilaku yang berkaitan dengan suatu pekerjaan. Manajer hanya perlu memilih pernyataan yang mencerminkan karakteristik dan hasil kerja dari karyawan tersebut.

9) Evaluasi oleh Atasan Langsung, yang artinya atasan langsung mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan dari pencapaian target, kualitas kerja, dan keterampilan.

10) KPI *(Key Performance Indicators)*, yaitu penilaian yang dilakukan berdasarkan indikator kinerja utama yang ditetapkan, seperti target penjualan, efisiensi kerja, atau kepuasan konsumen.

11) *Review* berkala, penilaian dilakukan secara berkala, seperti setiap minggu, bulan, atau tahunan, untuk menilai kemajuan dan pencapaian kinerja.

2.2.6 Faktor Yang Memengaruhi Pencapaian Kinerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan. Kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik secara langung maupun tidak langsung yaitu:

1) Faktor Kemampuan, secara psikologis, kemampuan *(ability)* pegawai terdiri dari kemampuan potensi *(IQ)* dan kemampuan reality *(knowledge + skill)*. Artinya pegawai dengan pendidikan yang memadai untuk posisi jabatannya dan terampil dalam tugas sehari-hari akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2) Faktor Motivasi, motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan suatu kondisi yang mendorong pegawai untuk bisa mencapai tujuan organisasi atau kerja. Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong karyawan untuk berusaha mencapai kinerja maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus siap secara psikofisik, yaitu mental, fisik, tujuan, dan situasi. Artinya, seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang ingin dicapai, serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Jika banyak karyawan menunjukkan kurangnya keterampilan atau pengetahuan dalam menjalankan tugas, maka faktor kemampuan perlu ditingkatkan melalui pelatihan atau pengembangan keterampilan. Sebaliknya, jika karyawan sudah memiliki kemampuan yang memadai tetapi kurang termotivasi, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan motivasi melalui insentif, pengakuan, atau lingkungan kerja yang lebih mendukung.

Selanjutnya Gibson dalam Akbar (2018), menjelaskan bahwa ada 3 faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1) Faktor individu, yang meliputi kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang.

2) Faktor Psikologis, yang meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja.
3) Faktor Organisasi, yang meliputi:
   a) Kualitas Kerja

      Menurut Madjidu & Saputra dalam Wau (2022), mengemukakan bahwa "Kualitas kerja pegawai diperlukan agar para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, kualitas kerja pegawai dalam suatu organisasi diawali dari proses rekrutmen yang sangat selektif dan melalui proses pembinaan yang sistematis.". Kinerja dapat dinilai berdasarkan bagaimana karyawan memandang kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta sejauh mana tugas yang dilakukan mencerminkan keterampilan dan kemampuan mereka. Kualitas kerja yang baik dapat mengurangi tingkat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dapat bermanfaat pada kemajuan perusahaan. Faktor-faktor penilaiannya termasuk kerapian, keterampilan, dan pencapaian.

   b) Kuantitas Kerja

      Kuantitas kerja karyawan mencerminkan kemampuan mereka dalam menerima, menyelesaikan tugas dan bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya. Faktor-faktor yang digunakan dalam penilaian ini meliputi hasil kerja, keputusan yang diambil, penggunaan peralatan, dan kondisi infrastruktur.

   c) Ketepatan Waktu

      Ketepatan waktu dievaluasi berdasarkan pandangan karyawan terhadap sejauh mana suatu aktivitas diselesaikan lebih awal dari jadwal yang ditetapkan dan menghasilkan output yang tepat waktu.

   d) Efektifitas

      Efektifitas merupakan upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya organisasi, seperti tenaga kerja, keuangan, teknologi, dan bahan baku, dengan tujuan meningkatkan hasil dari setiap unit penggunaan sumber daya tersebut. Efektivitas kerja karyawan dinilai melalui evaluasi penggunaan waktu dalam menyelesaikan tugas serta efisiensi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan.

e) Kerjasama

Kerjasama diartikan sebagai kesediaan karyawan untuk berpartisipasi secara vertikal dan horizontal dengan rekan kerja di dalam dan di luar pekerjaan untuk meningkatkan hasil kerja. Faktor-faktor penilaiannya meliputi kekompakan (solidaritas) dan hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan.

f) Kemandirian

Kemandirian adalah kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya tanpa membutuhkan bantuan, arahan, atau pengawasan dari pihak lain. Faktor penilaiannya meliputi kemandirian,

g) Komitmen Kerja

Komitmen kerja adalah sejauh mana karyawan memiliki loyalitas dan tanggung jawab terhadap perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja.

h) Tanggung Jawab

Tingkat tanggung jawab menentukan seberapa banyak jenis pekerjaan yang dapat dilakukan dalam waktu bersamaan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas sesuai dengan tujuan perusahaan. Faktor-faktor yang digunakan dalam penilaian ini meliputi kecepatan dan tingkat kepuasan.

2.3 Desk Collector, Field Collector dan *Remedial Collector*

Unit *Collection* yang menangani bidang penagihan dan penanganan angsuran konsumen. Pada unit ini terdapat ada 3 (tiga) jenis *Collector* yaitu *Desk Collector, Field Collector*, dan *Remedial Collector*, semuanya sama-sama memiliki kewajiban untuk menagih angsuran konsumen akan tetapi *Desk Collector* hanya bergerak di balik meja saja dan melakukan penagihan dengan cara menelepon konsumen, Mereka bertanggung jawab untuk mengingatkan nasabah tentang tanggal jatuh tempo angsuran melalui telepon, yang sebelumnya dilakukan dengan mengirim surat. Karena perannya sebagai pengingat, *Desk Collection* lebih berorientasi pada pelayanan nasabah, sehingga komunikasi mereka harus menggunakan bahasa yang sopan dan halus. sedangkan *Field Collection* Berbeda dengan *Desk Collector* yang bekerja di kantor, *Field Collector* pada FIF GROUP Cabang Lampung melakukan kunjungan langsung jika konsumen yang dihubungi masih belum membayar atau

terlambat. Tugas awal *Field Collector* adalah memberikan surat penagihan kepada konsumen, biasanya sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran. yang bertugas secara langsung melakukan kunjungan apabila konsumen masih memiliki tunggakan atau telat membayar dalam waktu beberapa lama. Lalu *Remedial Collector* atau juru sita. Tugas utama dari *Remedial Collector* ini adalah menark barang yang dijadikan jaminan saat pinjaman diajukan, seperti motor, mobil, atau barang berharga lainnya.

III. GAMBARAN UMUM LOKASI

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Federal International Finance (FIF GROUP) merupakan perusahaan pembiayaan yang dimiliki sepenuhnya oleh Astra. Pada awalnya bisnis FIF dipusatkan pada pembiayaan konvensional dan syariah guna mendukung penjualan ritel sepeda motor merek Honda. Telah dikembangkan juga produk FIFASTRA sebagai pembiayaan sepeda motor bekas dan SPEKTRA sebagai kredit barang konsumsi umum, termasuk elektronik dan peralatan rumah tangga. Salah satu prioritas utama dalam fokus kerja FIF GROUP adalah intensifikasi jaringan distribusi dengan mengutamakan sinergi dan hubungan antar fungsi dengan mitra kerja, baik dalam lingkungan jaringan bisnis Astra, Honda *Sales Operation*, dealer otomotif dan lainnya untuk pengembangan operasional dan produk, di antaranya produk *Joint Financing*. Inovasi produk, seperti SPEKTRA *Card*, bertujuan ekspansi dan diversifikasi basis pelanggan. FIF GROUP juga menyelenggarakan program pemasaran yang terfokus dan mengingkatkan kemampuan untuk memantau perkembangan industri dengan baik sebagai dasar penyelarasan internal perusahaan dengan kondisi eksternal untuk memenangkan persaingan.

Gambar 1. *Kantor FIF Group Cabang Lampung*
Sumber: Tribun Lampung (2023)

Untuk menunjang seluruh upaya tersebut, prioritas utama dalam penanganan keluhan nasabah adalah melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabah, yang dilakukan berdasarkan fokus di tingkat cabang atau departemen sehingga respon

dan penyelesaian dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat, umumnya dalam jangka waktu 2 x 24 jam. Secara keseluruhan, FIF GROUP tetap berhasil mempertahankan posisinya dalam transaksi pembiayaan sepeda motor Honda, dengan pangsa pasar yang tidak berubah dibandingkan tahun 2012, yaitu sekitar 46% dari total pembiayaan motor Honda Baru di Indonesia. Perseroan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh PT. Astra International Tbk telah mengembangkan usahanya dan membuka cabang di seluruh Indonesia. FIF juga disebut lembaga pembiayaan yaitu kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat.

3.1.1 Sejarah PT. Federal International Finance (FIF GROUP)

PT Federal International Finance (FIF GROUP) didirikan dengan nama PT Mitrapusaka Artha Finance pada 1 Mei 1989 kemudian pada tahun 1991 berganti nama menjadi Federal International Finance (FIF) yang merupakan anak dari PT Astra International Tbk. Berdasarkan izin Menteri Keuangan, FIF GROUP ini mengawali usaha dalam bidang bisnis pembiayaan seperti Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Multiguna, Pembiayaan Syariah, Kegiatan Berbasis *Fee*, sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen, kemudian pada tahun 1996 FIF GROUP mulai fokus pada pembiayaan sepeda motor Honda. Pada tahun 1997, ketika krisis mulai terjadi, perseroan melakukan konsolidasi internal dalam rangka persiapan menuju ke suatu sistem komputerisasi yang tersentralisasi dan terintegrasi. Perseroan telah mengembangkan usahanya dan membuka cabang di seluruh Indonesia yang sebagian besar sahamnya dikuasai oleh PT. Astra International Tbk.

Pada 1 Mei 2013, Federal International Finance merayakan hari ulang tahun ke-24 dan pada saat itu juga FIF resmi melucurkan *Brand* barunya *(New Identity),* dengan nama FIF GROUP dengan logo sidik jari berwarna biru untuk menandai transformasi bisnis perseroan dalam bisnis pembiayaan di Indonesia. Adapun bisnis FIF GROUP yang bergerak di industri pembiayaan sepeda motor yang sekarang bernama FIFASTRA dan untuk pembiayaan multi guna bernama SPEKTRA. Dilihat dari segi segmen usaha, selain pembiayaan sepeda motor baru, FIF GROUP juga mempunyai solusi pembiayaan sepeda motor bekas dan pembiayaan multi

guna di bawah unit usaha FIF SPEKTRA, serta skema pembiayaan konvensional dan syariah.

Saat ini, bidang usaha pada FIF GROUP berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/POJK.05/2014 adalah:

1) Pembiayaan Investasi,
2) Pembiayaan Modal Kerja,
3) Pembiayaan Multiguna, Sewa Operasi *(Operating Lease)*, atau kegiatan berbasis *fee*,
4) Pembiayaan Syariah yang meliputi Pembiayaan Jual Beli, pembiayaan Investasi, dan pembiayaan jasa yang dilakukan dengan akad berdasarkan prinsip syariah, dan
5) Pembiayaan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

FIF GROUP merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia terbukti dengan telah dikelolanya jaringan penjualan dengan 196 kantor cabang dan 416 Point of Service, lebih dari 15 ribu orang karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia dan juga mencetak banyak prestasi dan penghargaan dari sejumlah institusi terpercaya.

Pada tahun 2017 juga, kerja sama religi biro perjalanan untuk pembiayaan paket perjalanan religi telah berkembang pesat, dengan partisipasi pada tahun sebelumnya hanya 14 travel menjadi 181 biro perjalanan di seluruh Indonesia. FIF GROUP juga masuk dalam layanan jasa keuangan Astra Finansial. Saat ini, Astra Financial merupakan kompilasi dari 17 entitas yaitu: Perbankan, Permata *Bank*, Pembiayaan, Astra *Credit Companies*, *Federal International Finance* (FIF GROUP), Toyota Astra *Finance*, Surya Artha Nusantara *Finance*, Komatsu Astra *Finance*, Asuransi *General*, Asuransi Astra, Asuransi Jiwa, Astra *Life*, Modal Ventura, Astra Ventura, Perusahaan Teknologi Keuangan, Astra *Welab Digital* Artha dan Dana Pensiun.

FIF GROUP juga bergerak di bisnis layanan pembiayaan dengan merek berikut ini:

1. FIF ASTRA

   Merupakan jasa layanan pembiayaan sepeda motor Honda. Baik sepeda motor baru maupun bekas berkualitas.

Gambar 2. *Logo Brand FIFASTRA*
Sumber: FIF GROUP (2024)

2. SPEKTRA

   Merupakan bidang usaha milik FIF GROUP yang bergerak dalam hal pembiayaan multiguna untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari alat elektronik, perabot rumah tangga, *furniture*, *gadget*, produk *lifestyle*, dan kebutuhan lainnya.

Gambar 3. *Logo Brand SPEKTRA*
Sumber: FIF GROUP (2024)

   FIFASTRA dan SPEKTRA juga masing-masing mempunyai dua metode pembayaran, yaitu:

   1) Konvensional, yaitu pembiayaan konsumen yang hukumnya menggunakan aturan berdasar pada UU dari departemen keuangan.
   2) Syariah, yaitu pembiayaan yang disebut akad (jual beli) atau perjanjian Murabanah yang hukumnya menggunakan aturan berdasar pada UU dari departemen keuangan dan berlandar syariat islam.

3. DANASTRA

   Merupakan pembiayaan yang diluncurkan untuk memenuhi kebutuhan publik sebagai solusi dalam mengembangkan bisnis dan modal kerja serta untuk pembiayaan multiguna.

Gambar 4. *Logo Brand DANASTRA*
Sumber: FIF GROUP (2024)

4. FINATRA

   Merupakan salah satu Brand Service FIF GROUP yang memfokuskan diri pada pembiayaan produktif guna memberikan kemudahan pembiayaan kepada para pelaku UMKM agar dapat menumbuhkan dan mengembangkan usahanya.

Gambar 5. *Logo Brand FINATRA*
Sumber: FIF GROUP (2024)

5. AMITRA

   Merupakan produk perjananan religius yang seluruh kontraknya dibuat dalam akad (jual beli) berbasis syariah dan telah mempromosikan produk unggulannya yang berupa umroh reguler, umroh plus, dan haji.

Gambar 6. *Logo Brand AMITRA*
Sumber: FIF GROUP (2024)

FIF GROUP hadir untuk membantu keberagaman kebutuhan masyarakat Indonesia dengan selalu berpatokan pada prinsip inovasi dan kreativitas. Landasan pemikiran yang membuat FIF GROUP terus berkembang adalah “Mengubah tantangan menjadi peluang”.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Federal International Finance (FIF GROUP)

Visi :Menjadi Pemimpin Industri Yang Dikagumi Secara Nasional.

Misi :Membawa Kehidupan Yang Lebih Baik Untuk Masyarakat.

3.1.3 Nilai-Nilai Budaya PT Federal International Finance (FIF GROUP)

Dalam menjalankan tata kelola perusahaan, nilai-nilai *(Values)* perusahaan menjadi landasan yang penting. Nilai-nilai perusahaan adalah seperangkat prinsip yang terjalin dalam budaya perusahaan dan menjadi pedoman bagi perilaku semua karyawan. FIF GROUP memiliki nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh perusahaan yang disebut dengan T.E.A.M *(Teamwork-Excellence-Achieving-Moving Forward)* yang memiliki definisi sebagai berikut:

1. *TEAMWORK*

   Kerjasama sinergis secara profesional antar individu atau kelompok berlandaskan saling menghargai dan saling percaya dengan semangat kebersamaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

   Nilai Teamwork mengandung arti sebagai berikut:

   1) Sinergis, yaitu mendahulukan bersama demi pencapaian kinerja terbaik, menyelaraskan berbagai ide, membangun komunikasi efektif.
   2) Saling menghargai dan percaya, yaitu menerima saran-saran dan keputusan, menghormati hak dan kewajiban individu, menerima kelebihan individu dan memahami kekurangannya, menyakini setiap individu atau tim memiliki niat baik.
   3) Semangat kebersamaan, yaitu saling peduli, saling ketergantungan, menjadi bagian dari perusahaan, terlibat dalam kegiatan perusahaan.

Gambar 7. *Nilai Budaya Teamwork*

Sumber: *FIF GROUP (2024)*

2. *EXCELLENCE*

   Proaktif meningkatkan kualitas layanan dan produk melalui optimalisasi sumber daya dan perbaikan proses berkesinambungan untuk menghasilkan nilai tambah bagi *stakeholder*.

Nilai *Excellence* mengandung arti sebagai berikut:

1) Peningkatan kualitas, yaitu menghasilkan produk dan layanan unggul, meningkatkan kualitas produk dan layanan secara terus menerus.
2) Perbaikan berkesinambungan, yaitu memperbaiki proses kerja secara terus menerus, meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia, mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

Gambar 8. *Nilai Budaya Excellence*

Sumber: *FIF GROUP (2024)*

3. ACHIEVING

Berkomitmen menghasilkan inovasi-inovasi berlandaskan integritas, semangat pemenang dan pantang menyerah untuk mencapai prestasi terbaik.

Nilai *Achieving* mengandung arti sebagai berikut:

1) Inovatif, yaitu menumbuhkan pola pikir kreatif untuk menghasilkan gagasan-gagasan baru, mewujudkan gagasan-gagasan baru yang memberikan nilai tambah bagi *Stakeholder*.
2) Profesional, yaitu menjunjung tinggi integritas dan etika, mendorong semangat pemenang dan pantang menyerah, mengembangkan kompetensi diri dan tim, memiliki kepedulian dan semangat berbagi.
3) Fokus pada Prestasi, yaitu senantiasa mendapatkan rekor baru, memberikan apresiasi dan sanksi sesuai kinerja.

Gambar 9*. Nilai Budaya Achieving*

Sumber: *FIF GROUP (2024)*

4. MOVING FORWARD

Berwawasan luas dan berpandangan jauh kedepan dalam menemukan dan menciptakan peluang untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan.

Nilai Moving Forward mengandung arti sebagai berikut:

1) Wawasan luas dan pandangan jauh kedepan, yaitu memiliki sikap terbuka dan siap berubah, proaktif menggali informasi terbaru yang relevan bagi pertumbuhan perusahaan.

Gambar 10. *Nilai Budaya Moving Forward*

Sumber: FIF GROUP (2024)

2) Menemukan dan menciptakan peluang, yaitu proaktif mengembangkan kompetensi, memperluas relasi bisnis.
3) Pertumbuhan berkelanjutan yaitu senantiasa mencapai posisi terdepan di industri.

Nilai T.E.A.M ini menjadikan sebuah semangat dan memotivasi karyawan-karyawan FIF GROUP terus melangkah maju untuk menggapai prestasi dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi setiap *Stakeholder* dari FIF GROUP dengan mengutamakan kerjasama kelompok dibandingkan dengan menggunakan kemampuan individu untuk menggapai tujuan bersama. Nilai T.E.A.M ini merupakan nilai yang dibentuk setelah melihat nilai-nilai T.E.A.M yang terdapat pada diri karyawan.

3.1.4 Logo PT. Federal International Finance (FIF GROUP)

PT Federal International Finance meluncurkan logo baru sebagai bentuk strategi pencitraan yang lebih baik untuk pengembangan bisnisnya guna memberikan kontibusi dan manfaat bagi kehidupan masyarakat. Logo ini diluncurkan bersamaan dengan perayaan ulang tahun FIF yang ke-24 pada tahun 2013 dan menekankan bahwa FIF GROUP merupakan bagian dari group Astra.

FIFGROUP

member of ASTRA

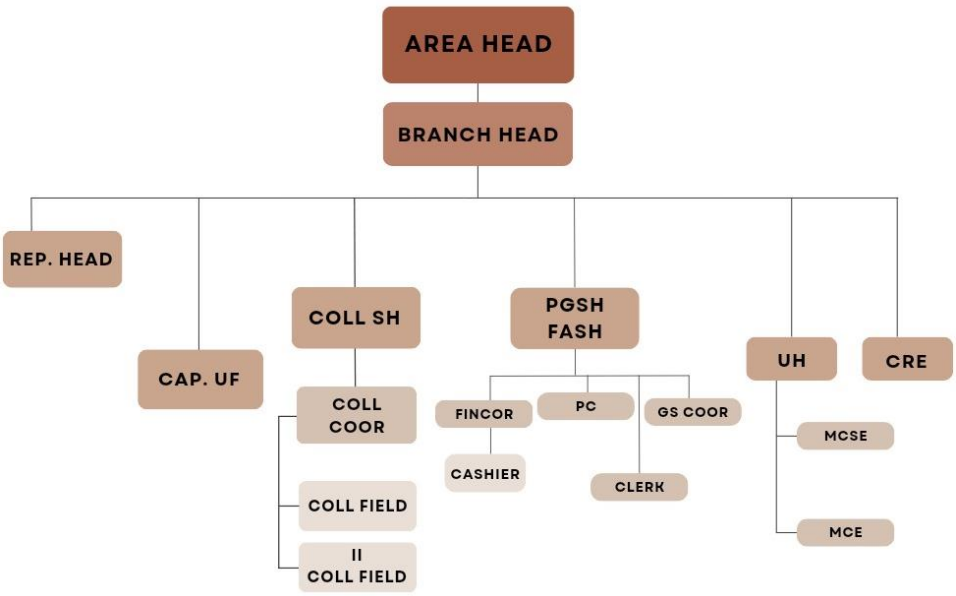
Gambar 11. *Logo FIF GROUP*
Sumber: *FIF GROUP (2024)*

Logo FIF GROUP diadaptasi dari bentuk sidik jari yang mempresentasikan 3 hal utama yaitu:

1) Komitmen, menggambarkan komitmen tertinggi FIF GROUP terhadap karyawan, pelanggan, dan mitra bisnisnya.

2) Fokus, menggambarkan FIF GROUP yang fokus kepada pelanggan dan menempatkan mereka sebagai prioritas utama dalam bisnis FIF GROUP.
3) Kustomisasi, yang bertujuan untuk selalu berusaha agar dapat menyesuaikan produk dan jasa sesuai kebutuhan yang beragam dari setiap pelanggan.

3.2 Struktur Organisasi PT Federal International Finance (FIF GROUP)



Gambar 12. *Struktur Organisasi FIF Group Cab. Lampung*
Sumber: FIF GROUP (2024)

Secara garis besar wewenang dan tanggung jawab *(Job Description)* masing-masing bagian pada FIF GROUP Cabang Lampung dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *AREA HEAD*

   Tugas dan wewenang seorang *Area Head* atau kepala wilayah yaitu:

   1) Memimpin tim dengan baik.
   2) Memberikan nasihat dan memberi dorongan semangat kepada seluruh karyawan dalam menjalankan tugasnya.
   3) Melatih, mengembangkan, dan mendorong para karyawan untuk mendorong jiwa kreativitas dalam tim.

2. *BRANCH HEAD*

   Tugas dan wewenang seorang *Branch Head* atau kepala cabang yaitu:

   1) Melakukan pengawasan dan koordinasi dari segala kegiatan operasional kantor cabang maupun sub cabang.
   2) Memimpin kegiatan pemasaran di kantor cabang.
   3) Melakukan monitoring atas segala kegiatan operasional perusahaan di dalam ruang lingkup kantor cabang.
   4) Melakukan pemantauan operasional manajemen resiko.
   5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.

3. *REP. HEAD (Representative Head)*

   Tugas dan wewenang seorang *Representative Head* atau kepala perwakilan yaitu:

   1) Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi pada FIF GROUP dan juga mengkoordinir seluruh fungsional.
   2) Membuat kebijakan dan menangani pemasalahan di seluruh bagian-bagian FIF GROUP Cabang Lampung.
   3) Membuat laporan harian untuk dikirimkan ke kantor cabang dan membuat laporan perubahan System *Leasing* syariah dan melakukan penanganan terhadap masalah penjualan yang uang mukanya di atas dan di bawah 20%.

4. *CAP UF (Credit Application Processor)*

   Tugas dan wewenang seorang CAP UF atau pemroses aplikasi kredit yaitu:

   1) Melakukan validasi *Entry* data peminjaman dana.
   2) Melakukan pemeriksaan status peminjaman dana, contohnya seperti memeriksa angsuran yang sudah berlangsung.
   3) Bertugas untuk menerbitkan nomor kontrak konsumen.

5. CR SUPERVISOR

   Tugas dan wewenang *CR Supervisor* yaitu:

   1) Membuat perencanaan dan *setting* target penanganan A/R *Overdue* yang harus dicapai dalam satu periode.
   2) Membuat *Tools* untuk memonitoring pergerakan *Overdue, Flow Rate* dan *Amount Collectibility* setiap *Bucket* dan cabang.

3) Membuat *Report* mingguan dan *Report* bulanan kepada *Branch Head, Collection Section Head* dan *Head Office*.
4) Memonitor pelaksanaan penagihan piutang, ketertiban pengiriman surat pemberitahuan surat teguran, surat peringatan dan proses penarikan barang.
5) Melakukan *Review* mingguan terhadap *Coordinator Remedial* dan *Coordinator Collector* atas kemajuan penanganan pada setiap *bucket* yang *Collector* dan Remedial lakukan.
6) Memonitor pemakaian kuitansi *Collector* dan Remedial setiap hari.
7) Mengadakan pertemuan rutin dengan para bawahan untuk melakukan evaluasi pencapaian target dan membahas masalah-masalah yang ditemui di lapangan.
8) Membina hubungan baik dengan aparat-aparat setempat.
9) Membantu melayani debitur menunggak yang tidak dapat ditangani *Coordinator, Desk Collector* atau *Field Collector.*
10) Mengkoordinir pembagian tugas antar *Collector* dan memonitor hasil pekerjaannya.
11) Memonitor pelaksanaan penarikan oleh Profesional *Collection*.
12) Melaksanakan pembinaan kepada *Collector* dan *Coordinator*.
13) Membina kerjasama antar bawahan dan departemen lainnya.
14) Membuat laporan tertulis secara periodik atas target-target dan perkembangan yang telah dicapai dan menyampaikan ke *Branch Head* dan *Collection Section Head.*
15) Memonitoring barang-barang tarikan yang berada di kantor.
16) Menerapkan peraturan perusahaan secara tegas dan konsisten.

6. COLLECTOR

Tugas dan wewenang seorang *Collector* yaitu:

1) Melakukan kunjungan dan Penagihan atas penugasan yang telah diberikan, dengan tujuan agar konsumen dapat membayar angsuran sesuai dengan kewajibannya.
2) Menyetorkan hasil penagihan kepada kasir atau bank dengan batas maksimal H+1.

3) Melaporkan hasil kunjungan kepada *Supervisor*.
4) Memberikan pembelajaran terhadap konsumen untuk melakukan pembayaran ke tempat-tempat payment point FIF GROUP Cabang Lampung agar pembayaran bisa dilakukan tepat waktu tanpa menunggu kedatangan *Collector*.
5) Melakukan penagihan angsuran kredit yang telah jatuh tempo dan melakukan kesepakatan dengan konsumen.
6) Mengingatkan konsumen dengan cara menelfon atau mengirimkan pesan singkat kepada konsumen.
7) Apabila konsumen masih belum melakukan pembayaran angsuran kredit sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat maka *Collector* berhak atas penarikan barang tersebut.
8) Melakukan penyelamatan asset pembiayaan atas konsumen yang tidak mampu menunaikan kewajibannya.

7. OGSH (Operational and General Service Section Head)

Tugas dan wewenang seorang OGSH atau kepala seksi operasional dan pelayanan umum yaitu: Memiliki tanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan operasional di bagian keuangan *(Finance)* dan anggotanya.

8. *UH (Unit Head)*

Tugas dan wewenang seorang *Unit Head* yaitu:

1) Menyeleksi dan menyetujui permohonan peminjaman dana konsumen dengan BPKB motor konsumen beserta mengontrol pola bayar konsumen diangsuran awal.
2) Mengajarkan *MCE (Marketing Credit Executive)* untuk menjadi *Booking* dengan cara memberi bahan melalui *Whatsapp Blash* atau cara yang lainnya untuk mendapatkan *Booking*.
3) Memberi arahan kepada calon konsumen yang akan melakukan pinjaman dana untuk menjaga kelancaran angsuran karena selama 6 bulan kedepan, angsuran tersebut akan menjadi tanggung jawab *Unit Head.*

9. *GENERAL SUPPORT COORDINATOR*

   Tugas dan wewenang seorang *GS Coordinator* yaitu:

   1) Mencari alternatif gedung baru untuk kepentingan kantor cabang atau pos, serta bertanggung jawab dalam pengelolaan gedung dan fasilitasnya.
   2) Memberikan semua fasilitas perlengkapan kantor mulai dari perlengkapan alat tulis kantor, listrik, hingga semua keperluan yang berhubungan dalam pekerjaan.
   3) Melakukan pengadaan dan pembelian barang dan bertanggung jawab melaksanakan tender dan pemilihan vendor.
   4) Melakukan pengontrolan sistem keamanan perusahaan serta mensosialisasikan aspek-aspek keselamatan karyawan yang ada di kantor cabang dan pos.

10. *CCP (Credit Colactral Procesor)*

    Tugas dan wewenang seorang CCP yaitu: Melakukan pengawasan dan memiliki tanggung jawab atas seluruh hal yang berhubungan dengan penyimpanan dan keluar masuknya BPKB.

11. *FINCOR (Finance Coordinator)*

    Tugas dan wewenang seorang *Fincor* yaitu:

    1) Melakukan pengawasan terhadap jalannya tahap keluar masuknya dana perusahaan.
    2) Mengontrol jumlah saldo setiap *Cashier* cabang atau pos.

12. *CLERK*

    Tugas dan wewenang seorang *Clerk* yaitu: Melakukan pengawasan dan memiliki tanggung jawab atas keseluruhan hal yang berhubungan dengan penyimpanan atau pengarsipan dan keluar masuknya dokumen aplikasi konsumen.

13. *FIDUSIA CLERK*

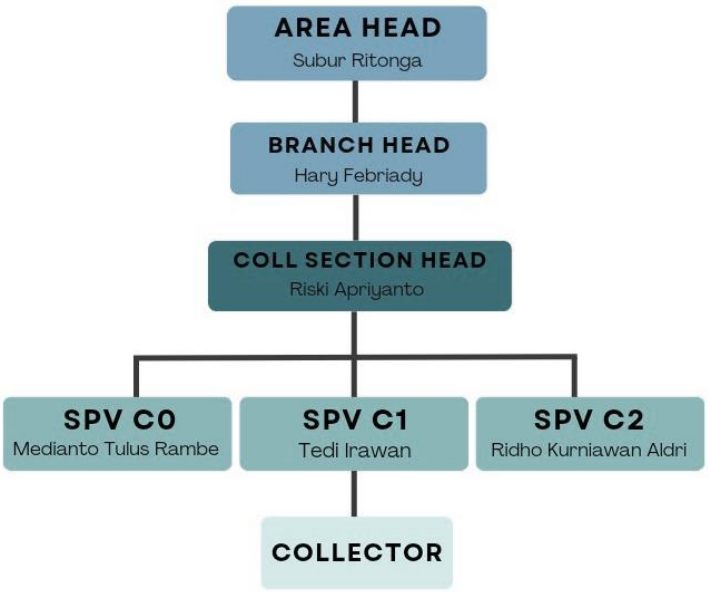
    Tugas dan wewenang seorang *Fidusia Clerk* yaitu: Melakukan pengawasan dan memiliki tanggung jawab atas keseluruhan hal yang berkaitan dengan proses fidusia.

14. *CASHIER*

    Tugas dan wewenang seorang kasir yaitu:

    1) Menerima, menyimpan, dan mengeluarkan uang secara tunai maupun giro serta membuat laporan kas harian.
    2) Menerima uang *Receive Collector*.

3.3 Struktur Organisasi Unit *Collection* FIF GROUP Cabang Lampung.



Gambar 13. *Struktur Unit Collection FIF Group Cab. Lampung*

Sumber: *FIF GROUP (2024)*

Dilihat dari struktur organisasi unit *Collection* di atas, adapun tugas dan tanggung jawab *(Job Description)* dari masing-masing unit pada bagian *Collection* FIF GROUP Cabang Lampung sebagai berikut:

1. *AREA HEAD*

    Tugas dan wewenang seorang *Area Head* atau kepala wilayah yaitu:

    1) Memimpin tim dengan baik,
    2) Memberikan nasihat dan memberi dorongan semangat kepada seluruh karyawan dalam menjalankan tugasnya.
    3) Melatih, mengembangkan, dan mendorong para karyawan untuk mendorong jiwa kreativitas dalam tim.

2. *BRANCH HEAD*

   Tugas dan wewenang seorang *Branch Head* atau kepala cabang yaitu:

   1) Melakukan pengawasan dan koordinasi dari segala kegiatan operasional kantor cabang maupun sub cabang.
   2) Memimpin kegiatan pemasaran di kantor cabang.
   3) Melakukan monitoring atas segala kegiatan operasional perusahaan di dalam ruang lingkup kantor cabang.
   4) Melakukan pemantauan operasional manajemen resiko.
   5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.

3. *COLLECTION SECTION HEAD*

   Tugas dan wewenang seorang *Collection Section Head* yaitu: Menjaga kelancaran pembayaran angsuran konsumen dengan batasan keterlambatan pembayaran sampai dengan 60 hari.

4. SPV C0

   Tugas dan wewenang seorang SPV C0 yaitu: menangani konsumen yang masih tahap angsuran pertama.

5. SPV C1

   Tugas dan wewenang seorang SPV C1 yaitu: menangani konsumen dengan angsuran yang sudah mencapai 1 sampai 2 bulan.

6. SPV C2

   Tugas dan wewenang seorang SPV C2 yaitu: menangani konsumen dengan angsuran yang sudah mencapai 3 bulan.

7. *COLLECTOR*

   Tugas dan wewenang seorang *Collector*:

   1) Melakukan kunjungan dan penagihan atas penugasan yang telah diberikan, dengan tujuan agar konsumen dapat membayar angsuran sesuai dengan kewajibannya.
   2) Menyetorkan hasil penagihan kepada kasir atau bank dengan batas maksimal H+1.
   3) Melaporkan hasil kunjungan kepada *Supervisor*.
   4) Memberikan pembelajaran terhadap konsumen untuk melakukan pembayaran ke tempat-tempat *Payment Point* FIF GROUP agar

pembayaran bisa dilakukan tepat waktu tanpa menunggu kedatangan *Collector*.

5) Melakukan penagihan angsuran kredit yang telah jatuh tempo dan melakukan kesepakatan dengan konsumen.
6) Mengingatkan konsumen dengan cara menelfon atau mengirimkan pesan singkat kepada konsumen.
7) Apabila konsumen masih belum melakukan pembayaran angsuran kredit sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat maka *Collector* berhak atas penarikan barang tersebut.
8) Melakukan penyelamatan asset pembiayaan atas konsumen yang tidak mampu menunaikan kewajibannya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil adalah penilaian kinerja merupakan suatu proses mengevaluasi hasil kinerja karyawan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengukur potensi karyawan. Dalam penilaian kinerja di FIF GROUP Cabang Lampung, terdapat aspek-aspek yang dijadikan sebagai kriteria dan tolak ukur penilaian kinerja karyawan yaitu:

1) Kualitas kerja,
2) Kuantitas kerja,
3) Disiplin,
4) Inisiatif,
5) Kerja sama,
6) Kepatuhan terhadap prosedur,
7) Kemampuan teknis,
8) Pengembangan diri,
9) Efektivitas, dan
10) Tanggung Jawab.

Dari aspek-aspek tersebut masih terdapat permasalahan yang terjadi yang berkaitan dengan faktor kemampuan atau faktor kompetensi karyawan, di antaranya masih ada karyawan yang datang terlambat, karyawan yang menunda pekerjaan, masih ada beberapa karyawan yang belum mencapai standar kinerja yang diharapkan oleh perusahaan, karyawan yang belum mencapai target sesuai waktu yang diberikan. Namun karyawan juga menyampaikan penyebab kinerja karyawan mengalami penurunan karena kurangnya apresiasi dan motivasi yang diberikan oleh atasan serta jarang diadakannya pelatihan atau sosialisasi untuk upaya pengembangan potensi karyawan. Dan pendapat menurut Gibson dalam Akbar (2018) faktor yang lebih besar memengaruhi kinerja karyawan adalah faktor kemampuan individu.

5.2 Saran

1) Saran untuk Perusahaan

Untuk perusahaan, karena masih banyak karyawan yang merasa terbebani oleh target pencapaian yang ditetapkan oleh perusahaan maka jika memungkinkan, perusahaan perlu menurunkan standar pencapaian target yang ditetapkan, serta memperhatikan dan menindak lanjuti hal tersebut untuk perbaikan selanjutnya. Perusahaan sebaiknya memberikan pekerjaan sesuai kompetensi karyawan dan mengurangi jam kerja karyawan di hari libur. Sebaiknya sering diadakannya pelatihan, workshop, dan peluang pengembangan untuk membantu karyawan meningkatkan keterampilan dan mencapai potensi mereka. Berikan juga apresiasi atau penghargaan yang adil secara rutin kepada karyawan untuk mengakui pencapaian dan kontribusi karyawan dalam bekerja. Libatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan yang memengaruhi pekerjaan mereka sehingga karyawan merasa memiliki kontribusi dalam perusahaan.

2) Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya disarankan dapat lebih mengembangkan penelitian terhadap permasalahan kompetensi karyawan yang masih perlu diperbaiki dan lebih fokus terhadap hal yang diteliti. Disarankan agar lebih meningkatkan lagi ketelitian dalam segi kelengkapan data.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, N. (2013). Perusahaan Pembiayaan : FIF luncurkan Nama dan Logo Baru. Diambil kembali dari Enterpreneur.bisnis.com: https://entrepreneur.bisnis.com/read/20130502/237/12036/perusahaan-pembiayaan-fif-luncurkan-nama-dan-logo-baru.

Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara & Bisnis*, 3(2), 1-17.

Budihardjo, I. M. (2015). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Chandra, T. (2022, April 1). Diakses pada Februari 7, 2024, dari catapa.com: https://catapa.com/blog/5-metode-dalam-penilaian-kinerja-karyawan

GamaComp. (2017, Mei 22). Tugas Dan Tanggung Jawab Section Head PT FIF GROUP. Diakses pada Februari 5, 2024.

Hasibuan, D. H. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Heksarini, A. (2022, September 30). *Konsep Penilaian Kinerja*. Pertama. Diedit oleh S.Catur. Bogor: Halaman Moeka Publishing.

Iskandar, M. (2024, Januari 7). Tugas dan Tanggung Jawab Junior Collection Field Di FIF GROUP. Diakses pada Februari 2, 2024. Dari Sumenep Network.com:https://sumenep.jatimnetwork.com/ekonomi/67411435302/segera-dibutuhkan-junior-collection-field-di-fif-group-simak-tugas-dan-tanggung-jawab-jobnya-disini#google_vignette.

Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. IHSAN: *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.

Rani Maulida. (2022, Januari 17). Field Collection: Pengertian, Lingkup Kerja & Masalah yang Kerap Muncul. Diakses pada Februari 3, 2024, dari Online Pajak.Com. www.online-pajak.com: https://www.onlinepajak.com/tentang-pajak/field-collection.

Riadi, M. (2020, Maret 3). Diakses pada Februari 3, 2024, dari kajianpustaka.com: https://www.kajianpustaka.com/2020/03/Pengertian, Tujuan, Kriteria, dan Metode Penilaian Kinerja.

Rozalia, N. A., Nayati, H., & Ruhana, U. I. (2015). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan PT. Pattindo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 1-8.

Sihombing, P. L. T., & Batoebara, M. U. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di Cv Multi Baja Medan. PUBLIK REFORM: *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 6, 1-16.

Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung: Penerbitwidina.com.

Wahyono, T. E. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan. OPTIMAL *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 251-262.

Wau, A. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan efektivitas kerja terhadap produktivitas kerja dengan kualitas kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 37-47.