

ABSTRAK

Banyak perusahaan di Indonesia yang sudah menerapkan ISO 9001:2015 (*Quality Management System*) namun belum dapat mencapai kinerja yang diharapkan. Perusahaan berharap dengan penerapan ISO 9001:2015 dapat mendongkrak kinerja. Mereka mungkin belum memahami, bahwa pengelolaan manajemen di perusahaan seperti merangkai *puzzle* yang tidak hanya dengan penerapan satu *tool* saja. Perlu ada *tools* lain yang diterapkan untuk mengelola kinerja. Hal ini menjadi tantangan kita semua untuk mengelola kinerja agar menjadi perusahaan yang unggul. Manajemen kinerja (*Performance Management*) merupakan salah satu kegiatan yang dapat diterapkan untuk membantu peningkatan kinerja. Dengan pengembangan *Performance Management* yang terintegrasi dengan penerapan ISO 9001:2015 diharapkan dapat menjadi sistem yang menyeluruh untuk menjadi perusahaan yang unggul.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membantu perusahaan meningkatkan kinerja dan melakukan integrasi penerapan *Performance Management* dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang sudah ada. Melalui penelitian ini juga diharapkan perusahaan dapat mengembangkan *Performance Management* yang sesuai dengan proses bisnis dan strategi perusahaan.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif (pendekatan studi kasus), yaitu dengan observasi dokumentasi, wawancara dan FGD. Dokumen yang diobservasi adalah dokumen dan data dalam 5 (lima) tahun terakhir.

Peneliti menemukan beberapa hal yang menjadi peluang perbaikan antara lain belum adanya penerapan Manajemen Kinerja (*Performance Management*) yang sistematis dan terintegrasi dengan penerapan ISO 9001:2015, penerapan strategi perusahaan yang belum terukur dan belum dijabarkan sampai ke level bawah.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan (terutama HRD Direktur atau HRD Manajer) untuk dapat mengembangkan sistem Manajemen Kinerja (*Performance Management*) yang terintegrasi dengan penerapan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Peneliti memberikan saran untuk semua perusahaan yang ingin mengembangkan *Performance Management* agar dapat menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai *tools* pendukung untuk penetapan dan pengukuran indikator kinerja. Penyusunan dokumentasi terkait implementasi *Performance Management* perlu dilakukan juga untuk menjaga konsistensi penerapan. Untuk menjaga kesinambungan juga perlu dilakukan audit atau meninjau hasil integrasi penerapan *Performance Management* dan ISO 9001:2015 agar terjadi perbaikan berkesinambungan.

Kata kunci: *Performance Management*, ISO 9001:2015, *Balanced Scorecard*, Sasaran Mutu, Indikator Kinerja