

Ethical Business Practices and Customer Trust in the Digital Economy

Muhammad Ihsan Ridho¹, Denny Erica², Dewi Retno Budiastuti³

^{1,2,3}) Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia; ihsanridho86@gmail.com

Article history

Submitted: 2025/07/11; Revised: 2025/08/14; Accepted: 2025/10/21

Abstract

This study investigates how ethical business practices influence customer trust in the digital economy. Using survey data, the findings show a positive relationship between ethics and trust. The study contributes to business ethics literature.

Keywords

Ethical Practices, Customer Trust, Digital Economy.



© 2025 by the authors. This is an open-access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi perkembangan dan perubahan terjadi semakin cepat mulai dari perkembangan ilmu teknologi sampai dengan perubahan ekonomi dan bisnis. Dalam bidang bisnis, hal ini berdampak kepada semakin ketatnya persaingan yang terjadi, salah satunya strategi yang harus dilaksanakan oleh perusahaan adalah meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan agar tujuan organisasi tercapai secara efisien dan efektif. Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan.

Sumber daya manusia yang dimiliki sebuah perusahaan merupakan kunci penting dari berjalanya sebuah perusahaan, yang mencakup peran pengelolaan dan pendayagunaan, karyawan yang diperlukan untuk memacu semangat kerja karyawan. Namun dalam kenyataannya kinerja karyawan masih banyak mengalami permasalahan. Maka agar pengawasan penilaian kinerja yang dilakukan dapat berjalan dengan baik diperlukan pengendali internal. Dalam hal ini ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi perusahaan melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat. Selain daripada itu diperlukannya nilai-nilai yang harus dibentuk dalam sebuah perusahaan sebagai salah satu pedoman kerja karyawan. Keunggulan teknologi digunakan sebagai salah satu

strategi penilaian perkerja dan dijadikan sebagai cara untuk melakukan penilaian kinerja karyawan.

Penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu cara yang dilakukan perusahaan agar dapat memperbaiki, mengembangkan dan mengevaluasi produktivitas karyawan. Hasil dari penilaian kinerja, perusahaan diharapkan agar dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan karyawan sebagai dasar untuk mempertahankan kelebihan dan mengurangi kelemahan yang ada dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan demi kemajuan perusahaan. Penilaian kinerja merupakan alat agar karyawan tersebut tahu bahwa apa yang dilakukannya sudah sesuai dengan ekspektasi dan standar perusahaan, dengan demikian akan mempertahankan prestasi tersebut. Umpan balik positif juga diberikan untuk membuat keseimbangan.

Masih sedikit yang memahami tentang betapa besarnya dampak dari penilaian dan evaluasi kinerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan. Proses penilaian kinerja karyawan secara rutin telah terbukti menjadi cara terbaik untuk memberikan masukan terhadap segala masalah yang didapatkan karyawan dan perusahaan. Untuk memberikan penilaian dan evaluasi kerja karyawan tidak dapat dilakukan secara asal-asalan atau perkiraan saja. Tim manajemen perusahaan harus mengetahui metode apa saja yang tepat untuk diimplementasikan saat proses penilaian dan evaluasi kerja karyawan. Adapun beberapa metode penilaian terbaik untuk pengukuran produktivitas karyawan dalam bekerja yaitu metode umpan balik 360 derajat, metode evaluasi kebiasaan karyawan memanfaatkan waktunya, metode penilaian berdasarkan target yang telah dicapai, namun dalam penelitian ini berfokus pada metode umpan balik 360 derajat.

Metode penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan pendekatan umpan balik 360 derajat ini memberikan penilaian yang objektif dan akurat terhadap karyawan melalui berbagai sumber penilaian yang terdiri dari penilaian atasan, bawahan, rekan kerja maupun diri sendiri. Penilaian kinerja dilakukan untuk membandingkan hasil penilaian kinerja diri sendiri dengan penilaian orang lain. Hasil dari penilaian kinerja dengan metode umpan balik 360 derajat ini adalah gap (kesenjangan) antara penilaian yang dilakukan oleh orang lain (atasan, rekan kerja dan bawahan). Hasil penilaian dijadikan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan diri karyawan yang dinilai (faktor koreksi).

Suatu perusahaan yang sehat perlu memberikan umpan balik yang positif kepada karyawannya. Tujuannya dengan umpan balik negatif. Dengan memberikan kedua umpan balik tersebut secara bergantian diharapkan karyawan yang bersangkutan tetap memiliki perasaan positif, terjaga harga dirinya serta melihat bahwa pemberi umpan balik telah bertindak dengan cukup objektif. Umpan balik juga harus tepat waktu. Maksudnya, kita harus segera memberikan umpan balik setelah suatu kejadian terjadi. Tentunya dengan mempertimbangkan waktu yang tepat. Dengan demikian orang akan melihat bahwa umpan balik tersebut berkaitan dengan perilaku yang baru ditunjukkan.

Penerapan penilaian 360 derajat tidak terlepas dari kontroversi, Sekalipun tampak lebih baik dibandingkan metode penilaian konvensional, dampak positif dan akurasinya masih patut dipertanyakan. Pertama, budaya Indonesia yang umumnya cenderung kurang ekspresif (memiliki rasa tidak enak terhadap bawahan atau rekan) umpan balik yang diberikan biasanya tidak jelas (ragu ragu) seberapa tinggi atau sebaliknya seberapa rendah kinerja seseorang. Hal yang sering muncul adalah kecenderungan untuk menempatkan nilai di seputar titik tengah, dengan membubuhkan kata: cukup, lumayan, agak, atau yang setara dengan itu yang menunjukkan ketidakpastian dari hasil penilaian sehingga ketepatan penilaian menjadi meragukan. Hal ini berdampak terhadap kemudahan dalam menetapkan siapa yang benar benar berkinerja bagus, dan siapa yang masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Kedua, karena terbiasa dalam lingkungan budaya lisan, masyarakat kita tidak terbiasa untuk menuangkan pikiran dalam bentuk tulisan. Akibatnya, ketika harus menuliskan umpan balik yang diharapkan, mereka cenderung mengalami kesulitan untuk mengungkapkannya secara jelas karena munculnya pertimbangan-pertimbangan yang malah berdampak negatif terhadap kualitas penilaian. Konsekuensinya, tidak mudah untuk mengidentifikasi aspek apa yang sebenarnya sudah dinilai bagus dan aspek apa yang masih harus ditingkatkan. Akhirnya, aspek yang seharusnya sudah bagus ikut ditingkatkan sehingga terdapat aspek yang kurang dan perlu ditingkatkan malah jadi terlewat karena banyaknya aspek yang perlu diperbaiki karyawan. Ketiga, mengingat sifatnya yang mudah memaafkan, orang Indonesia cenderung bersikap murah hati ketika dimintai umpan balik. Akibatnya, penilaian yang diberikan bisa jadi tidak akurat tidak mencerminkan perilaku dan kinerja yang sebenarnya.

Penilaian kinerja memiliki banyak arti yaitu suatu proses penilaian atau evaluasi kinerja karyawan yang bekerja di suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Penilaian kinerja merupakan sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan juga mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. Yang menjadi fokus adalah mengetahui seberapa produktifkah seorang karyawan dan apakah memiliki kinerja yang sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang. sehingga karyawan, masyarakat dan organisasi memperoleh manfaat. Pada umumnya dalam membangun kinerja karyawan perusahaan akan memberi bonus pada setiap karyawan jika mereka mendapat nilai baik dalam melakukan tugasnya. Bonus tersebut dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Berbagai uraian tentang pentingnya pengelolaan sumber daya manusia demi kelangsungan sebuah perusahaan. Maka perusahaan sangat memerlukan penilaian kinerja. Bagaimana perusahaan selama ini melakukan penilaian terhadap karyawannya maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini lebih mendalam dengan menjadikan CV. Suvana Solusi Mandiri sebagai objek untuk melakukan penilaian prestasi kerja karyawan dengan menggunakan metode umpan balik 360 derajat namun dapat menggambarkan kinerja karyawan secara luas dan memberikan standar yang obyektif dalam mengevaluasi kerja serta bermanfaat bagi karyawan dan perusahaan.

CV. Suvana Solusi Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang sektor Teknologi dan Digital. Oleh karena itu perusahaan tersebut memiliki kegiatan yang menuntut tanggung jawab yang tinggi kepada karyawan. Dengan menggunakan metode penilaian umpan balik 360 derajat sebagai acuan penilaian kinerja atau produktivitas kepada semua anggota perusahaan. Dari latar belakang tersebut maka di bangun sebuah sistem pendukung keputusan berjudul “Analisis Metode Penilaian Umpan Balik 360 Derajat Terhadap Penilaian Kinerja Karyawan Pada CV. Suvana Solusi Mandiri”

Agar dapat menghasilkan sistem yang menunjang keputusan terhadap pengguna untuk dapat melakukan penilaian karyawan pada instansi atau perusahaan yang menerapkan sistem ini sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mengukur kinerja karyawan dengan menggunakan metode umpan balik 360 derajat di CV. Suvana Solusi Mandiri dan untuk mengetahui kinerja karyawan dengan menggunakan metode umpan balik 360 derajat di CV. Suvana Solusi Mandiri. Manfaat penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pihak-pihak yang membutuhkan masukan sebagai berikut hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penilaian kinerja kerja karyawan dan meningkatkan keterlibatan karyawan sebagai kontribusi individu dan tim untuk pencapaian tujuan perusahaan. Manfaat lain sebagai referensi penelitian selanjutnya dan pembanding untuk menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Umpan balik 360 Derajat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non statistik karena berfokus pada pengukuran variabel melalui data numerik serta pengujian hubungan antar variabel secara objektif. Pendekatan ini dianggap relevan karena mampu menggambarkan hubungan antar variabel secara sistematis dan terukur. Temuan dari (Waruwu et al., 2025) mendukung hal ini, di mana metode kuantitatif terbukti mampu menunjukkan sejauh mana pengaruh antara variabel bebas dan terikat secara statistik. Sejalan dengan itu, (Astutik & Yulianto, 2021) juga menjelaskan bahwa penggunaan pendekatan ini memungkinkan peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang terukur dan bisa dipertanggungjawabkan. Sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa menggunakan karyawan perusahaan sebagai populasi penelitian merupakan langkah yang tepat untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja (Insania et al., 2025). populasi dalam penelitian ini adalah CV. Suvana Solusi Mandiri dengan sebanyak 49 orang karyawan maka yang di jadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 dengan metode slovin. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu Non-probability Sampling dengan teknik Purpose Sampling. sampel penelitian ini menggunakan 49 karyawan maka yang di jadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 karyawan dengan metode slovin pada CV. Suvana Solusi Mandiri. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penilaian umpan balik 360 derajat sebagai alat pengukuran kinerja karyawan pada ruang lingkup CV. Suvana Solusi Mandiri.

Teknik pengumpulan data peneliti dengan jenis penelitian kualitatif non statistik, dengan

informasi yang diperoleh harus lengkap, jelas dan tepat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua jenis sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka dan dokumentasi dari berbagai sumber yang relevan. Menurut Qomaruddin & Sa'diyah (2024), analisis data dilakukan secara sistematis untuk mengolah dan menafsirkan data yang diperoleh, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selaras dengan hal tersebut, analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel serta menilai kelayakan instrumen yang digunakan. Proses analisis dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengujian alat ukur, pemeriksaan asumsi dasar, hingga pengujian hipotesis dengan bantuan program SPSS.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif non statistik. Penulis memilih pendekatan ini karena ingin menunjukkan bagaimana mengukur penilaian karyawan dengan menggunakan metode umpan balik 360 derajat yang akan digunakan dalam penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja karyawan dengan menggunakan metode umpan balik 360 derajat sebagai alat pengukuran kinerja karyawan. Informasi yang digunakan terdiri dari data primer. Data primer dikumpulkan melalui wawancara. Penelitian dilakukan pada tanggal 10 Mei 2025 sampai dengan 10 Juni 2025. Penulis melakukan wawancara. Selanjutnya data yang diperoleh wawancara, observasi, dokumentasi, dan daftar pernyataan (kuesioner) terkait akan dideskripsikan akan menjelaskan situasi atau keadaan pengguna, yang akan menjadi bahan pertimbangan dalam memahami hasil analisis.

Untuk menghitung rata-rata skor untuk setiap kriteria, jumlahkan semua skor dan bagi dengan jumlah penilai seperti terlihat pada rumus di bawah ini:

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{Nilai dari Atasan} + \text{Rekan Kerja} + \text{Diri Sendiri} + \text{Pelanggan}}{4}$$

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kinerja pegawai, karena berkaitan dengan kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan efektif kepada berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Untuk menilai kemampuan komunikasi pegawai. Hasil penilaian terhadap aspek komunikasi masing-masing karyawan disajikan pada Table IV.5 berikut.

Tabel 1. Distribusi Rata-Rata Penilaian Komunikasi Karyawan

Rentang Nilai Rata-Rata	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
4,8 – 5,0	1 orang	3,03%
3,8 – 4,7	19 orang	57,58%
2,8 – 3,7	13 orang	39,39%
1,8 – 2,7	0 orang	0%

00 - 1,7	0 orang	0%
Total	33 orang	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Table 1 diatas, berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar karyawan (57,58%) memiliki nilai rata-rata dalam rentang 3,8–4,7, yang mencerminkan kategori baik. Sebanyak 39,39% karyawan memperoleh nilai rata-rata dalam rentang 2,8–3,7, yang termasuk dalam kategori cukup. Sementara itu, hanya 3,03% karyawan yang berhasil mencapai rentang nilai 4,8–5,0, yang tergolong dalam kategori sangat baik. Tidak terdapat karyawan dengan nilai rata-rata di bawah 2,8, sehingga tidak ada yang masuk dalam kategori buruk maupun sangat buruk. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, kompetensi karyawan berada pada tingkat yang baik, meskipun peningkatan kualitas masih diperlukan bagi sebagian individu.

Kemampuan bekerja dalam tim merupakan aspek penting yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Aspek ini menilai sejauh mana pegawai mampu berkolaborasi, menghargai pendapat rekan kerja, dan menyelesaikan tugas secara kolektif. Hasil penilaian terhadap kemampuan kerja tim masing-masing pegawai disajikan pada Table IV.7 berikut:

Tabel 2. Distribusi Rata-Rata Penilaian Kerja Tim Karyawan

Rentang Nilai Rata-Rata	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
4,8 – 5,0	3 orang	9,09%
3,8 – 4,7	19 orang	57,58%
2,8 – 3,7	11 orang	33,33%
1,8 – 2,7	0 orang	0%
00 - 1,7	0 orang	0%
Total	33 orang	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Table 2, data yang diperoleh, sebagian besar karyawan (57,58%) memiliki nilai rata-rata dalam rentang 3,8–4,7, yang termasuk dalam kategori baik. Sebanyak 33,33% karyawan memperoleh nilai rata-rata dalam rentang 2,8–3,7, yang tergolong cukup. Sementara itu, 9,09% karyawan berhasil mencapai nilai rata-rata dalam rentang 4,8–5,0, yang masuk dalam kategori sangat baik. Tidak terdapat karyawan dengan nilai di bawah 2,8, sehingga tidak ada yang termasuk dalam kategori buruk maupun sangat buruk. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan telah menunjukkan kinerja yang baik, meskipun masih terdapat sekelompok karyawan yang perlu didorong untuk mencapai tingkat yang lebih optimal.

Motivasi merupakan dorongan dari dalam diri individu untuk melakukan pekerjaan secara optimal dan penuh tanggung jawab. Penilaian terhadap aspek motivasi bertujuan untuk mengetahui tingkat semangat kerja dan komitmen pegawai dalam menyelesaikan tugas. Hasil penilaian aspek motivasi dapat dilihat pada Table IV.9 berikut:

Tabel 3. Distribusi Rata-Rata Penilaian Motivasi Karyawan

Rentang Nilai Rata-Rata	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
4,8 – 5,0	1 orang	3,03%
3,8 – 4,7	23 orang	69,70%
2,8 – 3,7	9 orang	27,27%
1,8 – 2,7	0 orang	0%
00 - 1,7	0 orang	0%
Total	33 orang	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Table 3. Berdasarkan hasil penilaian, sebagian besar karyawan (69,70%) memiliki nilai rata-rata dalam rentang 3,8–4,7, yang termasuk dalam kategori baik. Sebanyak 27,27% karyawan berada pada rentang nilai 2,8–3,7, yang tergolong cukup. Sementara itu, hanya 3,03% karyawan yang mencapai rentang nilai 4,8–5,0, yang menunjukkan kinerja sangat baik. Tidak terdapat karyawan yang memperoleh nilai di bawah 2,8, sehingga tidak ada yang masuk dalam kategori buruk maupun sangat buruk. Hasil ini mencerminkan bahwa mayoritas karyawan telah menunjukkan performa yang baik, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan bagi sebagian kecil yang berada dalam kategori cukup baik.

Kualitas kerja menggambarkan hasil kerja pegawai dilihat dari segi ketepatan, kerapian, kesesuaian dengan standar, serta kepuasan pihak lain terhadap hasil tersebut. Penilaian terhadap aspek ini dilakukan oleh atasan, rekan kerja, penilaian diri sendiri, dan pelanggan guna memperoleh gambaran menyeluruh tentang mutu kerja pegawai. Hasil penilaian kualitas kerja disajikan pada Table IV.11 berikut:

Tabel 4. Distribusi Rata-Rata Penilaian Kualitas Kerja Karyawan

Rentang Nilai Rata-Rata	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
4,8 – 5,0	2 orang	6,06%
3,8 – 4,7	22 orang	66,67%
2,8 – 3,7	9 orang	27,27%
1,8 – 2,7	0 orang	0%
00 - 1,7	0 orang	0%
Total	33 orang	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Table IV.12 Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas karyawan (66,67%) memiliki nilai rata-rata dalam rentang 3,8–4,7, yang termasuk dalam kategori baik. Sebanyak 27,27% karyawan berada pada rentang nilai 2,8–3,7, yang tergolong cukup. Sementara itu, 6,06% karyawan berhasil mencapai rentang nilai 4,8–5,0, yang menunjukkan kinerja sangat baik. Tidak terdapat karyawan yang memperoleh nilai di bawah 2,8, sehingga tidak ada yang masuk dalam kategori buruk maupun sangat buruk. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum, karyawan telah menunjukkan kinerja yang baik, meskipun masih ada sebagian

yang memerlukan pembinaan untuk mencapai tingkat yang lebih optimal.

Kemampuan dalam penyelesaian masalah mencerminkan sejauh mana pegawai mampu menghadapi hambatan kerja secara cepat, tepat, dan efisien. Diperoleh pandangan yang menyeluruh mengenai kapasitas *problem solving* dari setiap pegawai.

Tabel 5. Distribusi Rata-Rata Penilaian Penyelesaian Masalah

Rentang Nilai Rata-Rata	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
4,8 – 5,0	3 orang	9,09%
3,8 – 4,7	21 orang	63,64%
2,8 – 3,7	9 orang	27,27%
1,8 – 2,7	0 orang	0%
00 - 1,7	0 orang	0%
Total	33 orang	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Table 5, data yang tersedia, sebagian besar karyawan (63,64%) memiliki nilai rata-rata dalam rentang 3,8–4,7, yang termasuk dalam kategori baik. Sebanyak 27,27% karyawan berada pada rentang nilai 2,8–3,7, yang tergolong cukup. Sementara itu, 9,09% karyawan berhasil mencapai nilai rata-rata dalam rentang 4,8–5,0, yang menunjukkan kinerja sangat baik. Tidak terdapat karyawan yang memperoleh nilai di bawah 2,8, sehingga tidak ada yang masuk dalam kategori buruk maupun sangat buruk. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja karyawan berada pada tingkat yang positif, meskipun tetap diperlukan pembinaan dan pengembangan kompetensi bagi mereka yang masih berada pada kategori cukup baik agar dapat mencapai hasil yang lebih optimal.

Hasil rekapitulasi data penilaian dengan metode umpan balik 360 derajat pada karyawan CV. Suvana Solusi Mandiri, dapat dilihat dari temuan penilaian kinerja di bawah ini:

Tabel 6. Distribusi Rata-Rata Penilaian Kinerja

Rentang Nilai Rata-Rata	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
4,8 – 5,0	1 orang	3,03%
3,8 – 4,7	26 orang	78,79%
2,8 – 3,7	6 orang	18,18%
1,8 – 2,7	0 orang	0%
0,0 – 1,7	0 orang	0%
Total	33 orang	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel IV. 16 distribusi, mayoritas karyawan (78,79%) memiliki nilai rata-

rata kinerja di rentang 3,8–4,7, yang dikategorikan baik. Sebanyak 18,18% berada di rentang 2,8–3,7 atau kategori cukup, sedangkan hanya 3,03% yang mencapai nilai 4,8–5,0 yang tergolong sangat baik. Tidak ada karyawan yang memiliki nilai di bawah 2,8, sehingga tidak terdapat kategori buruk maupun sangat buruk. Secara umum, kinerja karyawan berada pada tingkat yang positif, namun pembinaan dan peningkatan kapasitas tetap diperlukan, terutama bagi yang masih berada pada kategori cukup agar dapat meningkat ke kategori yang lebih tinggi.

Maka berdasarkan hal tersebut dapat ditentukan hasil penilaian kinerja, untuk seluruh karyawan pada perusahaan CV. Suvana Solusi Mandiri memiliki kireteria yang baik sebagai berikut:

Rata-rata =

$$\begin{aligned} & (4.35 + 4.05 + 4.65 + 3.90 + 4.00 + 4.00 + 4.45 + 4.55 + 3.75 + 3.70 + 4.25 + 4.20 \\ & + 3.90 + 4.45 + 4.20 + 4.05 + 3.40 + 4.05 + 3.65 + 4.65 + 3.90 + 4.35 + 3.95 \\ & + 3.55 + 4.25 + 4.05 + 4.25 + 3.55 + 4.60 + 4.00 + 4.40 + 4.80 + 3.70) \end{aligned}$$

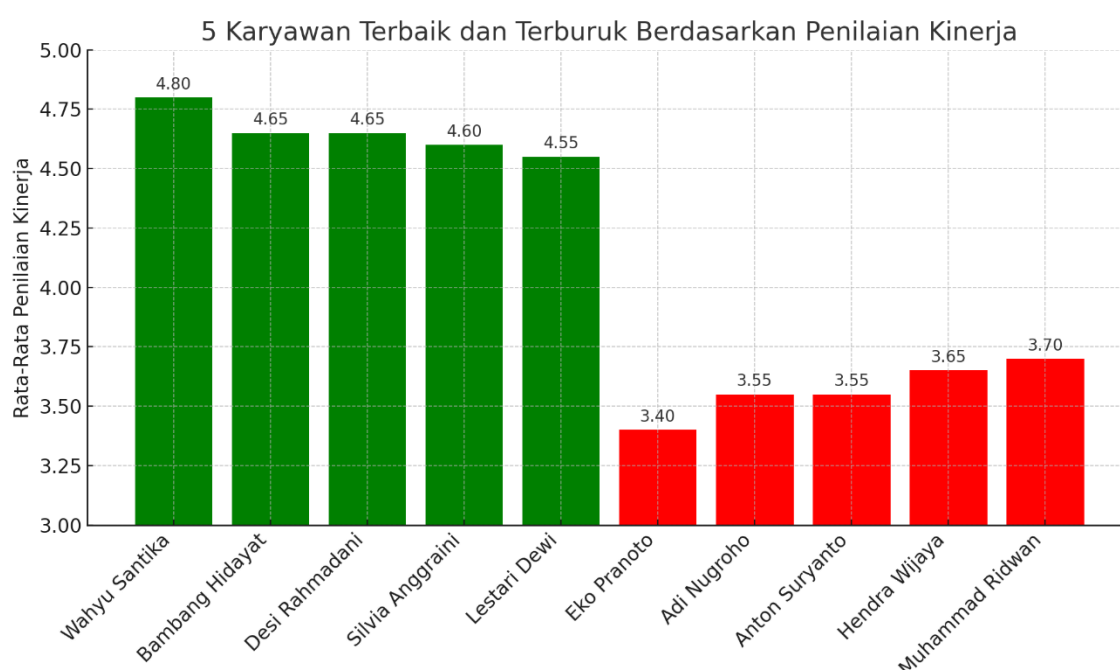
33

Hasil Rata-rata = $\frac{134.95}{33} = 4,09$

Maka dapat disimpulkan CV. Suvana Solusi Mandiri memiliki karyawan dengan hasil kireteria sebagai berikut: 4,09 (Baik) dari seluruh nilai rata-rata dimensi penilaian karyawan

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil Penilaian Kinerja 5 karyawan Terbaik dan Terburuk



Gambar 1. Grafik karyawan terbaik dan terburuk

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada CV Suvana Solusi Mandiri dengan menggunakan metode umpan balik 360 derajat, berikut adalah implikasi yang dapat diambil: Validasi Metode 360 Derajat Penelitian ini memperkuat validitas metode umpan balik 360 derajat sebagai alat yang efektif untuk mengukur kinerja karyawan dari berbagai perspektif, termasuk atasan, rekan kerja, diri sendiri, dan pelanggan. Kontribusi pada Literatur Temuan penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam penggunaan metode non-statistik untuk menilai kinerja karyawan di sektor teknologi dan layanan.

Peningkatan Kompetensi Karyawan Mayoritas karyawan berada dalam kategori "Baik" untuk aspek komunikasi, kerja tim, motivasi, kualitas kerja, dan penyelesaian masalah. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama bagi karyawan yang berada dalam kategori "Cukup". Perusahaan dapat menyelenggarakan pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan tersebut.

Pengembangan Program Pelatihan Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program pelatihan yang lebih terarah, seperti pelatihan komunikasi efektif, kolaborasi tim, dan *problem-solving*, terutama untuk karyawan dengan nilai rata-rata di bawah standar. *Reward and Recognition* Karyawan dengan kinerja "Sangat Baik" seperti Wahyu Santika dan Desi Rahmadani dapat dijadikan contoh atau diberikan penghargaan untuk memotivasi karyawan lain.

Evaluasi Berkelanjutan Perusahaan dapat menerapkan evaluasi kinerja secara berkala menggunakan metode 360 derajat untuk memantau perkembangan karyawan dan menyesuaikan strategi pengembangan SDM.

Kebijakan Promosi dan Karier Hasil penilaian kinerja dapat dijadikan acuan dalam proses promosi atau penempatan posisi strategis, terutama untuk karyawan yang konsisten menunjukkan kinerja tinggi. Kebijakan Rekrutmen Perusahaan dapat menyesuaikan kriteria rekrutmen berdasarkan temuan penelitian, seperti mencari kandidat dengan kemampuan komunikasi dan kerja tim yang kuat.

Peningkatan Kualitas Layanan Dengan meningkatnya kompetensi karyawan, kualitas layanan kepada pelanggan juga akan meningkat, sehingga memperkuat reputasi perusahaan di pasar. Lingkungan Kerja Kolaboratif Penekanan pada aspek kerja tim dan komunikasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif.

Studi Longitudinal Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan longitudinal untuk melihat dampak jangka panjang dari intervensi pelatihan berdasarkan hasil penilaian ini. Pada penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain sebagai berikut: (1) Jumlah sampel pada penelitian ini terbatas hanya melibatkan 33 karyawan perusahaan pada CV. Suvana Solusi Mandiri, (2) Keterbatasan waktu penelitian yang hanya selama 3 bulan, sehingga waktu yang diberikan kepada responden untuk mengisi kuesioner menjadi terbatas.

KESIMPULAN

Bedasarkan Pembahasan maka hasil penelitian dapat disampaikan sebagai berikut: Metode umpan balik 360 derajat sebagai penilaian kinerja karyawan digunakan dan diterapkan dengan baik di perusahaan CV. Suvana Solusi Mandiri, Metode umpan balik 360 derajat merupakan cara penilaian kinerja yang berputar dan dapat mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti dari atasan, rekan kerja, diri sendiri dan pelanggan. Keputusan atau tindakan yang akan diambil seorang manajer dipengaruhi oleh hasil penilaian kinerja karyawan. Organisasi juga dapat menerima dengan menggunakan strategi ini untuk hasil penilaian yang lebih obyektif.

Berdasarkan tanggapan yang diberikan responden pada kuesioner, dengan data yang telah di analisis dan diolah, menunjukkan bahwa hasil penilaian seluruh kinerja karyawan rata-rata mendapatkan hasil akhir yang "Baik". Mereka berhak mendapatkan penilaian terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu metode penilaian ini dianggap mampu memberikan hasil yang efektif untuk hasil penilaian kinerja karyawan di CV. Suvana Solusi Mandiri. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk meningkatkan keakuratan dan kelengkapan data yang dikumpulkannya, baik data sekunder maupun data primer.

REFERENSI

- Alkadri, H. (2024). *Pentingnya Penilaian Kinerja Dan Manajemen Bakat Dalam Peningkatan Produktivitas Kerja*. 17(2), 339–347.
- Amar, I., Mujahidah, & Erihadiana, M. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Basis Penguatan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 14–31.
- Bintoro, & D. (2021). MANAJEMEN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN. Yogyakarta: GAVA MEDIA. *Jurnal Perspektif*, 19(1), 32–40.
- Dewi, F. G., Suwondo, A. J., & Hariyanto, K. (2024). Perancangan Model Sistem Penilaian Evaluasi Kinerja Karyawan Divisi Housekeeping Hotel Amarthahills Menggunakan Metode 360 Degree Feedback. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 104–113. <https://doi.org/10.46576/bn.v7i1.4233>
- Dr. Retno Purwani Setyaningrum, (2020). *EVALUASI KINERJA* (Vol. 4, Issue 1).
- Drs. Malayu S. P. Hasibuan. (2020). *DRS H MALAYU S.P. HASIBUAN, MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, Edisi Revisi*.
- Edwin flippo. (2020). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Farhan, A., Burhanuddin, M., Masrur, M., Murtadho, M. A., & Satyareni, D. H. (2022). Implementasi Metode 360 Derajat Pada Penilaian Kinerja Guru Berbasis Web. *Jurnal Responsif: Riset Sains Dan Informatika*, 4(2), 152–161. <https://doi.org/10.51977/jti.v4i2.837>
- flippo, E. (2020). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V., & Sihombing, S. (2020). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT PLN (UNIT INDUK PEMBANGUNAN SUMATERA BAGIAN UTARA). *Jurnal Manajemen*, 5(1), 35–44.

- Hadi, S., Rajiani, I., Mutiani, & Jumriani. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*, 2(1), 391. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=e2ppEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=gV368HYIR3&sig=ugm1Twmqr6Ya9ITLRHYA6ieji0>
- Hasan Ali. (2020). *Penilaian Kinerja dengan Metode 360 Derajat*. May, 1–28.
- Hasan Ali. (2021). *Penilaian Kinerja dengan Metode 360 Derajat*. May, 1–28.
- Hidayat, R., & A. Anwar, S. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun). *J-STAF: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 1(2), 387–396. <https://doi.org/10.62515/staf.v1i2.81>
- Hina, B. J. R., Sundari, S., & Marisi, P. (2024). Peran Evaluasi Kinerja Dalam Organisasi. *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 106–117. <https://ejournal.nalanda.ac.id/index.php/SAMMAJIVA/article/view/786>
- Husaini, R. N., & Utama, S. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Instansi Pendidikan. *Didaktis: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Pengetahuan*, 21(1), 60–75. <https://doi.org/10.30651/didaktis.v21i1.6649>
- Qureishi, H. (2020). 360 Degree Performance Effects on Employee Attitude, Professional Effectiveness and General Work Performance. *International Journal of Multidisciplinary*, 3085(04), 56–59.
- Rafi Adi Saputra, Dedy Syahyuni, & Lady Diana Warpindyastuti. (2024). Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard Pada PT Dolphin Food & Beverage Tangerang. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2(1), 105–113. <https://doi.org/10.59841/excellence.v2i1.955>
- Rombe, M., & Dongoran, J. (2021). Tingkat Kinerja Karyawan Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Yang Bekerja Dari Rumah (Work From Home) Selama Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 356–362. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.38536>
- Septiana, S., & Widjaja, O. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Jocelyn Anugrah Jaya. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 643. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9576>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Sugiyono. (2021). *Buku Metode Penelitian Komunikasi.pdf* (pp. 1–718).
- Supriadi, A., Kusumaningsih, A., Kohar, Priadi, A., Yusniar Mendo, A., L. Asi, L., Podungge, R., Amelia Nuryadin, A., Hakri Bokingo, A., & Utami, F. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Kunststoffe International* (Vol. 106, Issue 1).
- Susanto, R., Andriana, A. D., Susanto, R., Andriana, A. D., & Derajat, M. (2020). *Vol.17 No. 1*. 17(1), 19–24.
- Tunru, A. A., Ilahi, R., & Hikmah, N. (2020). Analisis Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Di SDN 027 Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Pendidikan IPS*, 4(2), 53–60. <http://jurnal.ut.ac.id/index.php/jp/search/authors/view?givenName=MeryNoviyanti&familyName=&affiliation=UniversitasTerbuka&country=ID&authorName=MeryNoviyanti>
- Ummah, M. S. (2021). Manajemen Kinerja Mengurai Konsep Dan Menerapkan Teori. In

- Sustainability* (Switzerland) (Vol. 11, Issue 1).
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Verlandes, Y., & Hariati, S. (2021). Implementasi Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah Kabupaten Jombang dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard. *PRIVE: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 112–128.
- Yulyantika, D. (2023). *Analisis penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan metode behaviorally anchor rating scale (bars) pada perpustakaan nasional republik indonesia*. <https://elibrary.bsi.ac.id/skripsi/B26400441716178966/analisis-penilaian-kinerja-karyawan-dengan-menggunakan-metode-behaviorally-anchor-rating-scale-bars-pada-perpustakaan-nasional-republik-indonesia>
- Wahyuningsih, S., & Kirono, C. S. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Hitachi Astemo Bekasi Break System. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 3(3), 1028–1033. <https://doi.org/doi.org/jebma.v3n3.3271>
- Waruwu, M., Natijatul, S., Utami, P. R., & Yanti, E. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif : Konsep , Jenis , Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10, 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Zulfikar, M. I. P. D. (2024). Pentingnya Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Dan Motivasi Karyawan. *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 01–07. <https://doi.org/https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i3.377>