

ANALISIS PENILAIAN KINERJA TK TELKOM DI BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* (KPI)

ANALYSIS OF PERFORMANCE ASSESSMENT OF TELKOM KINDERGARTEN IN BANDUNG USING *KEY PERFORMANCE INDICATOR* (KPI)

Kurnia Aji Pratama¹, Muhammad Yahya Arwiyah²

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Universitas Telkom

¹Aji05388@gmail.com, ²Yahya_arwiyah@yahoo.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian kinerja yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom terhadap TK Telkom di Bandung sudahkah efektif atau belum dengan menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI). Saat ini Yayasan Pendidikan Telkom memiliki parameter pengukuran penilaian kinerja yaitu, Izin yang dimiliki satuan pendidikan, Rasio Penerimaan Siswa Baru, Pemenuhan atas Standar Nasional Pendidikan, Pendidikan Guru S1/D4, Pendidikan Guru Linier Mata Pelajaran, Sertifikasi Guru, Teknologi Informasi, Sarana dan Prasarana, Standar Manajemen Mutu dan EBIT Margin. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh karena pada penelitian ini hanya memiliki 22 populasi dan 22 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif serta menggunakan metode uji beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja TK Telkom di Bandung, memperoleh skor rata-rata sebesar 82.18%, hasil skor rata-rata sebesar 82.18% berada pada interval >68% - 84% pada kategori tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja TK Telkom di Bandung adalah tinggi/sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka diusulkan hendaknya dibuat suatu master dokumen dan Tim Manajemen Senior dan Tim Proyek KPI untuk selalu melakukan evaluasi untuk menyeleksi ukuran kinerja yang sudah tidak relevan lagi digunakan sebagai indikator di pengembangan KPI.

Kata kunci: Penilaian kinerja, Key Performance Indicator, Kinerja Karyawan

Abstract

This research was conducted to determine the results carried out by the Telkom Education Foundation on Telkom Kindergarten in Bandung that have been effective or have not used the Main Performance Indicator (KPI). Telkom Education Foundation currently has assessment parameters, Permits, education, New Student Admission Ratios, Fulfillment of National Education Standards, S1 / D4 Teacher Education, Subject Teacher Education, Teacher Certification, Information Technology, Facilities and Infrastructure, Quality Management Standards and EBIT Margins. This research was conducted using quantitative methods. This type of research is descriptive. The sampling technique uses the saturated sampling method because this study only has 22 participants and 22 respondents. The data analysis technique used is descriptive analysis technique and using different test methods. The results showed that the performance of Telkom Kindergarten in Bandung, obtained an average score of 82.18%, the average score of 82.18% depending on the interval > 68% - 84% in the high category, it can be adjusted to the Telkom Kindergarten performance results in Bandung is high / good. Based on the results of this research, a proposal was made as a master document and the Senior Management Team and the KPI Project Team to always conduct evaluations to harmonize the size of requirements that are no longer relevant as indicators in the development of KPIs.

Keywords: Performance Appraisal, Key Performance Indicators, Employee Performance

1. Pendahuluan

Pendidikan di usia *golden age* yaitu pada umur 0-8 tahun sangatlah penting, oleh karena itu anak-anak harus diarahkan dan diberikan pendidikan yang tepat sesuai dengan kondisinya karena semua anak itu berbeda-beda tidak bisa disamakan cara mendidiknya. Maka dari itu Yayasan Pendidikan Telkom mendirikan 50 Lembaga pendidikan dasar dan menengah (Lemdikdasmen) dan 4 Lembaga Pendidikan Tinggi (Lemdikti), khusus Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah bagian dari 32 TK dari Medan sampai dengan Jayapura dan empat diantaranya ada di tatar Sunda. Berikut daftar 30 TK Telkom yang tersebar di Indonesia:

Tabel 1.1 Daftar TK Telkom di Indonesia

No	Daftar Sekolah
1	TK Telkom Balikpapan
2	TK Telkom Bandar Lampung
3	TK Telkom Cibereum
4	TK Telkom Makassar
5	TK Telkom Padang
6	TK Telkom Ternate
7	TK Telkom Banjarbaru
8	TK Telkom Mojokerto
9	TK Telkom Batam
10	TK Telkom Buah Batu
11	TK Telkom Bengkulu
12	TK Telkom Baturaja
13	TK Telkom Gorontalo
14	TK Telkom Singaraja
15	TK Telkom Medan
16	TK Telkom Pekanbaru
17	TK Telkom Palembang 1
18	TK Telkom Palembang 2
19	TK Telkom Pasuruan
20	TK Telkom Pematang Siantar
21	TK Telkom Rancaekek
22	TK Telkom Jayapura
23	TK Telkom Sumbawa
24	TK Telkom Dayeuhkolot
25	TK Telkom Bogor
26	TK Telkom Solo
27	TK Telkom Ende
28	TK Telkom Jambi
29	TK Telkom Magelang
30	TK Telkom Tanjung Pinang

Sumber: <http://ypt.or.id/about-us/>

Dari 30 TK Telkom *School* yang tersebar di berbagai daerah Indonesia, ada empat TK Telkom yang berada di Bandung yakni TK Telkom Cibereum, TK Telkom Buah Batu, TK Telkom Dayeuhkolot, dan TK Telkom Rancaekek. Telkom *School* 3.0 merupakan standar penilaian dengan berdasarkan 13 indikator yang telah ditetapkan oleh Yayasan Pendidikan Telkom. Hasil penilaian TK Telkom di Bandung dapat diketahui melalui hasil penilaian menggunakan TS 3.0 (Telkom *School* 3.0), yang sudah dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom. Data penilaian ini menunjukkan tingkat kualitas pada TK Telkom di Bandung. Berikut ini hasil penilaian terhadap TK Telkom di Bandung:

Tabel 1.3 Data Penilaian TS 3.0 TK Telkom Buah Batu

NO	PARAMETER PENGUKURAN	2019		OFI
		NILAI	PEMENUHAN STANDAR	
1	Izin yang dimiliki satuan pendidikan	Izin Operasional	Internasional	
2	Rasio Penerimaan Siswa Baru	01.01	Starter	

3	Pemenuhan atas Standar Nasional Pendidikan	A	Internasional	
4	Pendidikan Guru S1/D4 (%)	75%	Starter	
5	Pendidikan Guru S2/S3 (%)	NA	NA	
6	Pendidikan Guru Linier Mata Pelajaran (%)	75%	Mover	
7	Sertifikasi Guru (%)	50%	Mover	
8	Sertifikasi Kompetensi Bagi Guru Produktif (%)	NA	NA	
9	TOEFL/TOEIC	NA	NA	
10	Teknologi Informasi		Mover	
11	Sarana dan Prasarana		Mover	
12	Standar Manajemen Mutu	KTSP+ Prosem	Flyer	
13	EBIT Margin	-52%	Stater	
HASIL SEMENTARA			STARTER	

Sumber: Kantor Yayasan Pendidikan Telkom Divisi *Primery secondary Education*, 2019

Berdasarkan pada tabel 1.3 tersebut, menjelaskan bahwa hasil penilaian dari TK Telkom Buah batu dengan menggunakan penilaian Telkom *School 3.0* yakni *starter*, yang dapat diartikan bahwa TK Telkom Buah batu memiliki nilai paling rendah dalam standar penilaian Yayasan Pendidikan Telkom atau Telkom *School 3.0*, sehingga hal ini memberikan dampak negatif bagi TK Telkom Buah batu, sehingga menyebabkan target yang diberikan Yayasan Pendidikan Telkom kepada TK Telkom Buah Batu tidak tercapai.

Tabel 1.4 Data Penilaian Telkom *School 3.0* TK Telkom Cibereum

NO	PARAMETER PENGUKURAN	2019		OFI
		NILAI	PEMENUHAN STANDAR	
1	Izin yang dimiliki satuan pendidikan	Izin Operasional	Internasional	-
2	Rasio Penerimaan Siswa Baru	1,25	Internasional	
3	Pemenuhan atas Standar Nasional Pendidikan	A	internasional	
4	Pendidikan Guru S1/D4 (%)	80%	Starter	
5	Pendidikan Guru S2/S3 (%)	NR	NR	
6	Pendidikan Guru Linier Mata Pelajaran (%)	100%	Internasional	
7	Sertifikasi Guru (%)	60%	Mover	
8	Sertifikasi Kompetensi Bagi Guru Produktif (%)	NR	NR	
9	TOEFL/TOEIC	NR	NR	
10	Teknologi Informasi		Starter	Belum terimplementasi dengan baik
11	Sarana dan Prasarana		Starter	Belum ada CCTV
12	Standar Manajemen Mutu	KTSP+ Prosem	Flyer	
13	EBIT Margin	-7%	Starter	
HASIL SEMENTARA			STARTER	

Sumber: Kantor Yayasan Pendidikan Telkom Divisi *Primery Secondary Education*, 2019

Berdasarkan pada tabel 1.4 diatas, menjelaskan bahwa hasil penilaian dari TK Telkom Cibereum dengan menggunakan TS 3.0 yaitu *starter*, yang dapat diartikan bahwa TK Telkom Cibereum memiliki nilai paling rendah dalam standar penilaian Yayasan Pendidikan Telkom atau TS 3.0, sehingga hal ini memberikan dampak negatif bagi TK Telkom Cibereum, hal ini menyebabkan target yang diberikan Yayasan Pendidikan Telkom kepada TK Telkom Cibereum tidak tercapai.

Tabel 1.5 Data Penilaian Telkom School 3.0 TK Telkom Dayeuhkolot

NO	PARAMETER PENGUKURAN	2019		OFI
		NILAI	PEMENUHAN STANDAR	
1	Izin yang dimiliki satuan pendidikan	Izin Operasional	Internasional	
2	Rasio Penerimaan Siswa Baru	1:1,06	Mover	
3	Pemenuhan atas Standar Nasional Pendidikan	B		Tahun
4	Pendidikan Guru S1/D4 (%)	100%	Internasional	
5	Pendidikan Guru S2/S3 (%)	NA	NA	
6	Pendidikan Guru Linier Mata Pelajaran (%)	75%	Mover	
7	Sertifikasi Guru (%)	0%%	Stater	
8	Sertifikasi Kompetensi Bagi Guru Produktif (%)	NA	NA	
9	TOEFL/TOEIC	NA	NA	
10	Teknologi Informasi		Mover	
11	Sarana dan Prasarana		Mover	
12	Standar Manajemen Mutu	KTSP+ Prosem	Flyer	
13	EBIT Margin	20,56%	Internasional	
HASIL SEMENTARA			STARTER	

Sumber: Kantor Yayasan Pendidikan Telkom Divisi *Primery secondary Education*, 2019

Berdasarkan pada tabel 1.5 diatas, menjelaskan bahwa hasil penilaian dari TK Telkom Dayeuhkolot dengan menggunakan TS 3.0 yaitu memiliki hasil *starter*, yang dapat diartikan bahwa TK Telkom Dayeuhkolot memiliki nilai paling rendah dalam standar penilaian Yayasan Pendidikan Telkom atau TS 3.0, sehingga hal ini memberikan dampak negatif bagi TK Telkom Dayeuhkolot, hal ini menyebabkan target yang diberikan oleh Yayasan Pendidikan Telkom kepada TK Telkom Dayeuhkolot tidak tercapai.

Tabel 1.6 Data Penilaian Telkom School 3.0 TK Telkom Rancaekek

NO	PARAMETER PENGUKURAN	2019		OFI
		NILAI	PEMENUHAN STANDAR	
1	Izin yang dimiliki satuan pendidikan	Izin Operasional	Internasional	-
2	Rasio Penerimaan Siswa Baru	01.01,5	Internasional	
3	Pemenuhan atas Standar Nasional Pendidikan			
4	Pendidikan Guru S1/D4 (%)	60% (3/5)	Starter	
5	Pendidikan Guru S2/S3 (%)	0%	Starter	
6	Pendidikan Guru Linier Mata Pelajaran (%)	80% (4/5)	Mover	
7	Sertifikasi Guru (%)	40% (2/5)	Starter	
8	Sertifikasi Kompetensi Bagi Guru Produktif (%)	0%	Starter	
9	TOEFL/TOEIC	NR	NR	
10	Teknologi Informasi		Starter	belum terimplementasi dengan baik

(Bersambung)

(Sambungan)

NO	PARAMETER PENGUKURAN	2019		OFI
		NILAI	PEMENUHAN STANDAR	
11	Sarana dan Prasarana		Starter	Belum ada CCTV
12	Standar Manajemen Mutu	Belum	Starter	
13	EBIT Margin	-47,55%	Starter	
HASIL SEMENTARA			STARTER	

Sumber: Kantor Yayasan Pendidikan Telkom Divisi *Primery secondary Education*, 2019

Berdasarkan pada tabel 1.6 diatas, menjelaskan bahwa hasil penilaian dari TK Telkom Rancaekek dengan menggunakan TS 3.0 yaitu memiliki hasil *starter*, yang dapat diartikan bahwa TK Telkom Rancaekek memiliki nilai yang paling rendah dalam standar penilaian Yayasan Pendidikan Telkom atau TS 3.0, sehingga hal ini memberikan dampak negatif bagi TK Telkom Rancaekek, hal ini menyebabkan hasil yang tidak baik bagi TK Telkom Rancaekek.

Hasil kinerja yang kurang ditunjukkan oleh hasil penilaian yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom dengan menggunakan TS 3.0 sesuai empat tabel diatas mulai dari TK Telkom Buahbatu, TK Telkom Cibereum, TK Telkom Dayeuhkolot dan TK Telkom Rancaekek, dari empat TK Telkom yang ada di Bandung, hanya memiliki standar *starter* dan dapat diartikan bahwa empat TK Telkom yang ada di Bandung memiliki nilai terendah dari penilaian Yayasan Pendidikan Telkom sesuai dengan indikator-indikator yang sudah dirancang oleh Yayasan Pendidikan Telkom. Maka karena hal tersebut penulis ingin meneliti penelitian tentang **Analisis Penilaian Kinerja TK Telkom Di Bandung Dengan Menggunakan Key Performance Indicator (KPI)**.

2. Kerangka Teoritis

Pada kerangka pemikiran, sesuai dengan adanya tujuan yang dibahas dalam penelitian ini yang telah dijelaskan pada latar belakang mengenai bagaimana penilaian kinerja di TK Telkom di Bandung dengan menggunakan *key performance indicator*, serta adanya teori-teori yang kuat dari para peneliti terdahulu yang telah dijelaskan sehingga menjadi dasar untuk melakukan penelitian ini. Kerangka pemikiran pada penelitian ini memiliki tujuan untuk menunjukkan bahwa adanya pengaruh penilaian kinerja dengan menggunakan *key performance indicator*. Penilaian kinerja sebagai variabel terikat dalam penelitian ini menggunakan teori yang berasal dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Casio dalm Soeprihanto (2009) metode penilaian kinerja harus mencakup lima hal, yaitu *relevance* (kesesuaian hasil dan tujuan), *acceptability* (dapat diterima), *reliability* (dapat dipercaya), *sensitivity* (dapat membedakan hasil kerja), dan *practically* (meningkatkan produktivitas).

2.1 Hipotesis Penelitian

Pada hipotesis, adanya pernyataan yang dianggap benar dapat dibuktikan dengan melakukan perhitungan pengujian hipotesis. Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, penelitian terdahulu dan kerangka yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menetapkan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

Ho: Penilaian kinerja yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom terhadap TK Telkom di Bandung dengan menggunakan *key performance indicator* tidak efektif.

H₁: Penilaian kinerja yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom terhadap TK Telkom di Bandung *key performance indicator* sudah efektif.

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

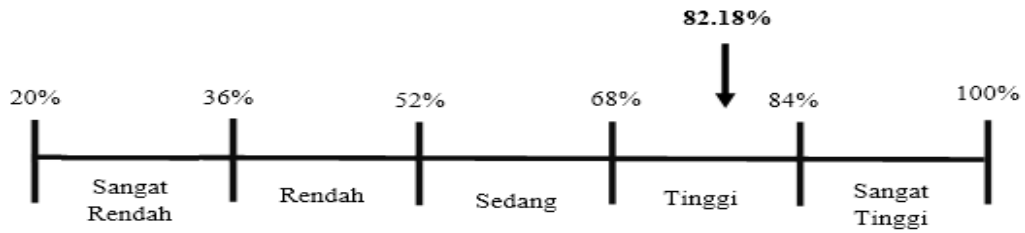
Yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia yang ada pada TK Telkom di Bandung sebanyak 22 pengajar dan yang berkaitan dengan variabel penelitian ini dengan sampel sebanyak 22 dari total empat TK Telkom di Bandung. penulis menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan kategori *sampling* jenuh karena populasi yang digunakan pada objek penelitian ialah sumber daya manusia yang ada pada TK Telkom di Bandung yang berkaitan dengan variabel penelitian ini sebesar 22 yaitu pengajar yang berada di TK Telkom Bandung.

3.2 Teknik analisis

- Analisis deskriptif
- Uji Validitas dan Uji Reabilitas
- Uji beda, yang terdiri atas uji normalitas, uji homogenitas
- Uji hipotesis

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif



Berdasarkan garis kontinum diatas, diperoleh hasil bahwa penilaian kinerja TK Telkom di Bandung, memperoleh skor rata-rata sebesar 82.18%, hasil skor rata-rata sebesar 82.18% berada pada interval >68% - 84% pada kategori tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja TK Telkom di Bandung adalah tinggi/sudah baik.

4.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Item Pernyataan	Rhitung	Nilai Sig (Pvalue)	Kesimpulan
P1	0.862	0.000	Valid
P2	0.630	0.002	Valid
P3	0.806	0.000	Valid
P4	0.721	0.000	Valid
P5	0.847	0.000	Valid
P6	0.789	0.000	Valid
P7	0.928	0.000	Valid
P8	0.789	0.000	Valid
P9	0.657	0.001	Valid
P10	0.825	0.000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas penilaian kinerja TK Telkom di Bandung, yang terdiri dari 10 item pernyataan diperoleh hasil bahwa semua memiliki nilai signifikansi (*pvalue*) <0.5, sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel penilaian kinerja adalah valid.

b. Uji Reabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Rtabel	Kesimpulan
0.922	0.700	0.423	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil *cronbach alpha* sebesar 0.922, hasil 0.922 lebih besar dari nilai kritis 0.700 dan rtabel sebesar 0.423, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel penilaian kinerja adalah *reliabel*.

4.3 Uji Beda

a. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model *t-test* data homogen atau tidak. Apabila homogenitas terpenuhi maka peneliti dapat melakukan pada tahap analisa data lanjutan, apabila tidak maka harus ada pembetulan-pembetulan metodologis.

Test of Homogeneity of Variances

Data

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
10.555	3	36	.000

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji homogenitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000, dikarenakan hasil signifikansi $0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa variansi data berasal dari populasi yang berbeda atau tidak homogen.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal.

Tests of Normality

Data	Kelompok TK Telkom	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
	TK Telkom Dayeuh Kolot	.482	10	.000	.509	10	.000
	TK Telkom Buah Batu	.225	10	.163	.856	10	.068
	TK Telkom Rancaekek	.314	10	.006	.848	10	.055
	TK Telkom Cibeureum	.297	10	.013	.814	10	.021

Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh hasil bahwa ada beberapa hasil pengujian baik pada uji normalitas dengan *Kolmogoro-smirnov* maupun *Shapiro-wilk* yang memiliki nilai < 0.05 , sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini tidak berdistribusi secara normal, oleh karena itu pengujian selanjutnya akan dilakukan uji beda non parametrik dengan uji *kruskal wallis*.

4.4.1 Pengujian Hipotesis Uji Beda (Kruskal Walls)

Uji *kruskal walls* merupakan bagian dari analisis statistik non parametrik yang bertujuan untuk membandingkan dua variabel yang diukur dari sampel yang tidak sama (bebas), dimana kelompok yang diperbandingkan lebih dari dua. Dengan hipotesis sebagai berikut:

Ho: Tidak Terdapat Perbedaan antara Penilaian kinerja yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom terhadap TK Telkom di Bandung dengan *key performance indicator*.

Ha: Terdapat perbedaan antara Penilaian kinerja yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom terhadap TK Telkom di Bandung dengan *key performance indicator*.

Dengan keteentuan;

Jika signifikansi > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak

Jika signifikansi < 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil uji beda dengan *kruskal walls* sebagai berikut:

Ranks

Kelompok TK Telkom		N	Mean Rank
Data	TK Telkom Dayeuh Kolot	10	5.50
	TK Telkom Buah Batu	10	35.50
	TK Telkom Rancaekek	10	15.90
	TK Telkom Cibeureum	10	25.10
	Total	40	

Berdasarkan *output kruskall walls* diatas, nilai *mean rank* menunjukkan bahwa peringkat data masing-masing perlakuan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata hasil penilaian kinerja terbesar berasal dari TK Telkom Cibeureum dengan rata-rata sebesar 25.10 dan terkecil berasal dari TK Telkom Dayeuh Kolot.

Test Statistics^{a,b}

	Data
Chi-Square	36.548
Df	3
Asymp. Sig.	.000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:
Kelompok TK Telkom

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Pada hasil signifikansi diatas, diperoleh hasil sebesar 0.000, dikarenakan hasil signifikansi $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara penilaian kinerja yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom terhadap TK Telkom di Bandung dengan *key performance indicator*.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Analisis Penilaian Kinerja TK Telkom Di Bandung Dengan Menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI)", maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil deskriptif data responden, diperoleh hasil bahwa dari 10 item pernyataan mengenai penilaian kinerja TK Telkom di Bandung, tanggapan responden tertinggi berada pada item pernyataan mengenai Yayasan Pendidikan Telkom menetapkan target selaras dengan upaya peningkatan pelayanan dan kinerja dengan persentase skor sebesar 90.91%, sedangkan skor terendah berada pada item pernyataan Yayasan Pendidikan Telkom memiliki kemampuan penilaian kinerja yang efektif, Yayasan Pendidikan Telkom menerima masukan dalam penyusunan penilaian kinerja dan Yayasan Pendidikan Telkom menetapkan target sesuai harapan yang ingin dicapai dengan persentase skor sebesar 78.18%.
- Berdasarkan hasil uji beda dengan uji *kruskal walls*, diperoleh hasil terdapat perbedaan penilaian kinerja yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Telkom terhadap TK Telkom di Bandung dengan *key performance indicator*, hal ini dikarenakan hasil signifikansi *kruskal walls* $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Daftar Pustaka

Ni Luh Ayu Vienna Anggawati, Desak Nyoman Sri Werastuti, Edy Sujana (2015). *Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode Performance Prism Pada Hotel The Damai*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha

Abdullah, M. M. (2014). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Presindo.

Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Bhattacharjee, A. (2012). *Social Science Research: Principles, Methods And Practices*. Florida: Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported License

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12thed). New York: McGraw-Hill/Irwin.

Dermawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan Dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.

