

ABSTRACT

Increasing the number of audit and inspection service companies in 2016 to 2018 is a challenge for similar companies to continue to improve the quality and performance of individuals involved in the company's business processes. In an effort to improve the competitiveness of the company competitors, the audit firm inspections should be able to give the best service and improve the quality of performance for customers or business partners. Based on the data it is known that, in the implementation of the 2018 SPBU inspection audit, there was an achievement of the performance of the inspection auditor in the daily scheduling audit process, the audit process and the process of sending audit reports have not yet reached the minimum standard set by management. It is stated that, the need for a performance management system design using the MBO and BARS methods is expected to be able to design a performance management system, conduct performance appraisals and propose methods for performance improvement. Limitations of the study on the implementation of performance feedback in providing the reward program be proposed recommendations given in this study. The results showed that the method used in this study succeeded in designing a monitoring and evaluation system that is structured and documented in accordance with the concept of PDCA quality management. AHP is used in the decision making process in determining the performance criteria and KPIs auditor. The results of the monitoring form and BARS assessment form are used to measure the realization of the performance of auditors based on predetermined targets.

ABSTRAK

Peningkatan jumlah perusahaan jasa audit dan inspeksi tahun 2016 sampai tahun 2018 menjadi tantangan bagi perusahaan sejenis untuk terus meningkatkan kualitas dan performa kinerja individu yang terlibat dalam proses bisnis perusahaan. Dalam upaya meningkatkan daya saing antara perusahaan kompetitor, maka perusahaan audit inspeksi harus bisa memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kualitas kinerja bagi pelanggan atau mitra bisnisnya. Berdasarkan data diketahui bahwa, pada pelaksanaan audit inspeksi SPBU tahun 2018 terdapat pencapaian kinerja auditor inspeksi pada proses *scheduling* audit *done* harian, proses audit dan proses pengiriman laporan audit belum mencapai standar minimal yang ditetapkan oleh manajemen. Hal ini dinyatakan bahwa, perlunya suatu rancangan sistem manajemen kinerja dengan metode MBO dan BARS diharapkan mampu merancang sistem manajemen kinerja, melakukan penilaian kinerja dan mengusulkan metode perbaikan kinerja. Keterbatasan penelitian pada implementasi *feedback* kinerja dalam memberikan program *reward* menjadi rekomendasi usulan yang diberikan dalam penelitian ini.

Hasil menunjukkan bahwa metode yang digunakan pada penelitian ini berhasil dalam merancang sebuah sistem monitoring dan evaluasi yang terstruktur dan terdokumentasi sesuai dengan konsep manajemen kualitas PDCA. AHP digunakan pada proses pengambilan keputusan dalam menentukan kriteria kinerja dan KPI auditor. Hasil rancangan form *monitoring* dan penilaian BARS digunakan untuk mengukur realisasi pencapaian kinerja auditor berdasarkan target yang sudah ditentukan.