



Published by : Cabis Karya

MAPAN : Manajemen Pendidikan dan Analisis

Link Jurnal : <https://ejournal.cabiskarya.com>

Vol. 1, No. 1 (2025)

ISSN : XXXX-XXXX

Penerapan *Coaching* Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Di Kualita Pendidikan Indonesia Surabaya

Sarifudin¹, Mohammad Thoha², Ahmad Khoiri³

^{1,2} Universitas Islam Negeri Madura

³ Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Walisongo Sampang

Email : udiendzeko95@gmail.com¹, thohasumberjati@gmail.com², ahmadkhoiri093@gmail.com³

INFORMASI NASKAH

Diajukan : Juni 27, 2025

Diterima : Juli 21, 2025

Diterbitkan : Agustus 17, 2025

ABSTRAK

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang memerlukan pengembangan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Fokus penelitian ini meliputi: (1) Penerapan *coaching* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya; dan (2) Gambaran keberhasilan *coaching* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Implementasi konsep *IMPROVE*, yang merupakan akronim dari *Integrity, Maturity, Professionalism, Rarity, On Fire, Vastness*, dan *Ethics*, menjadi acuan dalam pelaksanaan *coaching*. (2) Setiap karyawan memiliki *job description* yang mencakup *Key Performance Indicators* (KPI) dan target yang harus dicapai, dengan pemantauan kinerja melalui laporan hasil kerja. Laporan tersebut umumnya dievaluasi berdasarkan nilai *Performance Appraisal* (PA), kinerja departemen maupun individu, serta peningkatan motivasi kerja. Kesimpulannya, karyawan perlu memperoleh pelatihan dan pembinaan yang dapat menunjang kinerjanya, sehingga mampu mengembangkan dan mengeksplorasi potensi diri secara optimal di dalam organisasi.

KATA KUNCI

Coaching,
Kualitas Kerja,
Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Employees are human resources that require continuous development and performance enhancement to support the achievement of organizational goals. The focus of this study includes: (1) The implementation of coaching in improving employee performance quality at Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya; and (2) An overview of the success of coaching implementation in enhancing employee performance quality at Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya. This research employs a qualitative approach with a descriptive design.

Data collection was carried out through interviews, observations, and documentation, while data analysis involved the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings of the study indicate that: (1) The implementation of the IMPROVE concept—an acronym for Integrity, Maturity, Professionalism, Rarity, On Fire, Vastness, and Ethics—serves as a guiding framework in the coaching process. (2) Each employee has a job description that includes Key Performance Indicators (KPIs) and specific targets to be achieved, with performance monitored through work performance reports. These reports are generally evaluated based on Performance Appraisal (PA) scores, departmental or individual performance, and the observed increase in work motivation. In conclusion, employees should be provided with training and coaching that support their performance, enabling them to develop and explore their potential optimally within the organization.



Cabis Karya © 2025 by [MAPAN: Manajemen Pendidikan dan Analisis](#) is licensed under [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International](#)

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia saat ini masih menjadi perbincangan yang hangat baik bagi masyarakat, pemerintah maupun organisasi dan perusahaan. Bagi suatu perusahaan masalah sumber daya manusia menjadi sorotan yang patut dipertimbangkan karena akan berpengaruh apakah dapat bertahan di era globalisasi ini. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebih, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang baik, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik, maka dari itu pengembangan Kualitas sumber daya manusia merupakan hal penting dalam menunjang keberhasilan pendidikan.

Pencapaian keberhasilan organisasi bergantung pada kemampuan organisasi tersebut dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi (Khonsa & Palupi, 2023). Proses pemberdayaan karyawan diharapkan dapat memberikan kapasitas atau ruang bagi karyawan untuk berkembang sehingga diharapkan dapat mempengaruhi performa karyawan ditempat kerja (Prabadewi, 2017).

Menghadapi persaingan bisnis di era globalisasi saat ini, persaingan antar perusahaan semakin gencar dan teknologi yang semakin maju menimbulkan

tantangan bagi perusahaan untuk melakukan perubahan pada berbagai aspek dalam pengelolaan perusahaan. Menghadapi perubahan dan persaingan baik pada tingkat nasional maupun internasional, maka para karyawan harus beradaptasi atas perubahan dalam teknologi, seperti munculnya teknologi baru atau metode kerja baru di perusahaan. Situasi seperti ini membuat perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan, ketrampilan, kemampuan tinggi dan terlatih yang dapat memfokuskan kemampuan mereka pada tugas dan tanggung jawab untuk kepentingan Perusahaan (Rahmi & Suryalena, 2017).

Upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai dalam melakukan pelayanan yang baik dan benar serta efektif dan efisien sudah seharusnya mendapat perhatian yang benar-benar dan sungguh-sungguh. Penyiapan tenaga kerja dan pembinaannya merupakan kebutuhan sekaligus keharusan. Pelatihan merupakan suatu fungsi manajemen yang perlu dilaksanakan terus menerus dalam rangka pembinaan ketenagaan secara spesifik. Proses latihan itu merupakan serangkaian tindakan (upaya) yang dilaksanakan secara berkesinambungan, bertahap dan terpadu. Tiap proses pelatihan harus terarah untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi (Subagyo, 2015).

Setiap organisasi dikelola dan diisi oleh manusia tanpa manusia, organisasi itu tidak ada. Tantangan, peluang dan juga frustrasi dalam menciptakan dan mengelola organisasi kerap kali bersumber dari masalah-masalah yang ada kaitannya dengan manusia. Masalah-masalah itu pada gilirannya berasal dari anggapan yang salah bahwa manusia itu semuanya sama, sehingga mereka dapat diperlukan secara identik. Hal tersebut jauh dari kebenaran. Tidak ada manusia yang sama persis, dan setiap orang berbeda, baik secara fisik maupun secara psikologis. Perbedaan itu seharusnya mendapatkan perhatian sehingga setiap orang dapat memaksimalkan potensinya. Dengan demikian organisasi dapat memaksimalkan efektivitasnya dan demikian juga masyarakat secara keseluruhan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang merupakan sumber daya paling vital merupakan aktivitas sentral dan strategis.

Secara konseptual kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai secara individu dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai keterkaitan erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digunakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut (Uha, 2013).

Berkinerja tinggi adalah salah satu tuntutan utama dalam industri modern. Perusahaan dituntut untuk berkinerja tinggi agar mampu mempertahankan eksistensinya dan bersaing dalam kancah global yang semakin ketat. Namun perusahaan tidak akan mencapai kinerja yang tinggi tanpa didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkinerja tinggi pula. Agar keberadaan SDM memiliki kontribusi atau peran yang maksimal dalam pencapaian visi dan misi perusahaan, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas SDM secara komprehensif dan terus-menerus. Salah satu upaya meningkatkan kualitas SDM adalah melalui pengembangan SDM (Indriastuti et al., 2015). Coaching dalam konteks manajemen SDM berfokus pada pengembangan keterampilan dan kinerja pegawai dengan pendekatan yang lebih terstruktur dan terarah (Razilo, 2024).

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai *driven force* (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan kearah sana. Kualitas kinerja yang baik tidak dapat dipereoleh dengan hanya membalik telapak tangan namun itu harus dilakukan dengan kerja keras dan kedisiplinan yang tinggi, baik secara jangka pendek maupun jangka panjang (Fahmi, 2015).

Pengembangan karyawan merupakan kunci untuk memastikan bahwa karyawan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melayani pelanggan dan menciptakan produk baru dan solusi pelanggan. Pengembangan karyawan juga penting untuk memastikan bahwa organisasi atau perusahaan mempunyai talenta manajerial yang dibutuhkan melaksanakan strategi pertumbuhan dengan sukses. Terlepas strategi bisnis apapun, pengembangan itu penting untuk mempertahankan karyawan yang bertalenta. Kecuali itu, karena perusahaan dan

karyawan harus terus menerus belajar dan berubah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan bersaing di pasar yang baru, penekanan terhadap pelatihan dan pengembangan semakin meningkat.

Selain itu, pengembangan SDM (*HR development*) dapat dipahami sebagai penyiapan individu pegawai untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi dalam perusahaan. Pengembangan berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan SDM berpijak pada fakta bahwa individu pegawai membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang agar mampu bekerja dengan baik. Pengembangan SDM dapat diwujudkan melalui pengembangan karier, pendidikan ataupun pelatihan. Melalui pengembangan SDM yang tepat, kebergantungan perusahaan terhadap rekrutmen SDM baru akan berkurang.

Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) bernaung dibawah Yayasan Kualita Pendidikan Indonesia yang beralamat di Jl. Gayungsari IV no. 33 Surabaya. KPI adalah Lembaga Konsultan Pendidikan yang didirikan oleh sekelompok ahli dan praktisi dalam bidang pendidikan yang sarat pengalaman dan mempunyai kesamaan visi ke depan. Mereka bergabung dan memperjuangkan peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia, maka didirikanlah KPI.

KPI didirikan pada tahun 1999 dengan nama Konsorsium Pendidikan Islam (KPI) di bawah naungan Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya. KPI merupakan bagian penyaluran dana lembaga YDSF Surabaya yang terfokus pada pengembangan kualitas guru-guru di sekolah islam. Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya pendidikan yang berkualitas di masyarakat dan pemerintah, utamanya di yayasan pendidikan dan dinas pendidikan tingkat kota/kabupaten maka permintaan akan layanan jasa pendidikan ke KPI semakin bertambah.

Guna memenuhi permintaan dan mengembangkan jangkauan layanan jasa pendidikan maka pada tahun 2008, KPI di mandirikan dari YDSF dan mendirikan yayasan dengan nama Yayasan Kualita Pendidikan Indonesia (YKPI). KPI sendiri terdapat beberapa Departemen yakni Departemen Otorisasi, Departemen Kemitraan, departemen Keuangan, Departemen Kreasi dan Inovasi, dan

Departemen Penelitian dan Pengembangan (*Research & Development*). Setiap departemen mempunyai tugas dan peran masing-masing dalam Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya. Selain itu, KPI juga melakukan pelatihan (*Coaching*) untuk meningkatkan pengetahuan keterampilan karyawan. sehingga dengan adanya upaya tersebut dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Sedangkan jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan akan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 2011). Maka dengan menggunakan jenis penelitian tersebut. Peneliti mampu menjabarkan dan memahami tentang Implementasi strategi coaching dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan di kualita pendidikan Indonesia Surabaya. Dalam suatu penelitian diperlukan data-data yang akan membantu peneliti untuk sampai pada suatu kesimpulan tertentu, sekaligus data tersebut akan membuat kesimpulan yang dibuat, data yang didapatkan oleh peneliti yaitu melalui data primer dan data sekunder.

Untuk mendapatkan data yang akurat serta lengkap perlu dilakukan pencarian atau pengumpulan data. Dengan demikianlah harus dilakukan terlebih dahulu pengumpulan data atau prosedur pengumpulan data di mana peneliti dalam pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian data-data yang di dapatkan dianalisis. Analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengklasifikasi data yang dalam hal peneliti dapat memperoleh kesimpulan. Dalam penelitian ini yang dianalisis adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan juga observasi, juga melalui dokumentasi yang ada, dimana analisis tersebut dilakukan saat proses pencarian data dan sesudahnya, dengan reduksi data, display data/penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam peneliian adalah benar. Sedangkan, verifikasi

merupakan pengecekan ulang yang dilakukan untuk meyakinkan bahwa data yang diperoleh adalah benar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Coaching* Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan di Kualita Pendidikan Indonesia Surabaya

Implementasi visi dan misi yang didukung sumber daya adalah penunjang yang optimal untuk menciptakan budaya kerja yang menjadi nilai keunggulan Kualita Pendidikan Indonesia di mana hal tersebut tertuang dalam sebuah kata "*IMPROVE*", yang merupakan kepanjangan dari *Integrity, Maturity, Professional, Rare, On fire, Vastly, dan Ethics*.

Integrity (Integritas) merupakan gambaran tindakan yang konsisten sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta kode etik profesi, walaupun dalam keadaan yang sulit untuk melakukan ini. Orang akan dikatakan "memiliki integritas" jika tindakannya sesuai dengan nilai, keyakinan, dan prinsip yang dipegangnya.

Maturity (Kematangan) secara pribadi merupakan gambaran kemampuan untuk mengendalikan diri (*self control*) dan tidak mudah terpancing oleh reaksi yang provokatif. Secara organisasi merupakan gambaran kemampuan organisasi atau lembaga dalam menyikapi setiap permasalahan yang ada dengan sikap yang terkontrol dan tidak mudah terpengaruh dengan respon negatif yang ditujukan kepadanya.

Professional (Profesional) merupakan gambaran tindakan sesuai profesi dimana setiap karyawan memiliki keahlian dan keterampilan karena pendidikan dan latihan serta mereka mendapatkan pendapatan karena keahliannya tersebut.

Rare (Langka) merupakan gambaran bahwa setiap individu yang ada di lembaga merupakan individu-individu dengan kualitas yang sulit untuk dicari bandingannya. Mereka selalu mengembangkan diri dan keahliannya sehingga menjadi orang-orang nomor satu dibidangnya.

On fire (Penuh Semangat) merupakan gambaran semangat setiap individu yang ada di lembaga yang senantiasa bersemangat untuk mengembangkan diri

maupun mengimplementasikan ilmu yang dimilikinya dengan peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia.

Vastly (Sangat Cepat) merupakan gambaran organisasi yang bergerak cepat dalam menangkap dan menciptakan peluang untuk kemajuan hal itu adalah respon KPI untuk tetap menjaga kualitas pendidikan..

Ethics (Beretika) merupakan gambaran bahwa setiap individu yang ada di dalam lembaga ini bertindak dan berperilaku sesuai dengan moral dan tata karma di masyarakat. Organisasi juga patuh pada peraturan perundang-undang yang berlaku.

Implementasi strategi *coaching* dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan di Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya terkait dengan banyak hal oleh sebab itu perlu dipertimbangkan segala sesuatunya. Kemudian dimasukkan dalam perencanaan, sehingga pada tahap pelaksanaannya dapat meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan dan menghambat ketercapaian tujuan di awal. Dengan kata lain faktor- faktor yang dapat menghambat implementasi strategi *coaching* perlu dianalisis sehingga dapat menjadi strategi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Moen dan Allgood dalam (U.R.P et al., 2024) coaching merupakan suatu teknik yang dapat membantu seseorang dalam membantu dirinya secara utuh guna mencapai potensinya (aktualisasi diri)

Departemen otorisasi atau kekeluargaan merupakan salah satu departemen di Kualita Pendidikan Indonesia yang secara umum mempunyai tanggung jawab mengontrol semua aktivitas di KPI. Beberapa diantara kegiatan yang menjadi tanggung jawaban departemen otorisasi seperti dalam penyediaan SDM, rekrutmen pegawai, pengecekan segala kebutuhan Kualita Pendidikan Indonesia (KPI). Dalam hal penyediaan SDM tersebut, bidang Otorisasi tidak hanya menjadi penyedia akan tetapi juga menjadi departemen yang terfokus pada pengembangan kinerja SDM serta departemen yang mereseach segala kebutuhan SDM baik kebutuhan dalam pengembangan kinerja ataupun faktor penghambatnya

“Salah satu tercapainya visi dan misi besar Kualita Pendidikan Indonesia Surabaya adalah terbentuknya kinerja dan budaya kerja karyawan yang berkualitas sehingga akan menghasilkan prodak-prodak unggul sesuai dengan kebutuhan Kualita Pendidikan Indonesia Surabaya. Maka dari itu pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

haruslah menjadi prioritas Kualita Pendidikan Indonesia Surabaya, untuk membentuk kualitas kerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih baik”

Pengelolaan SDM haruslah menjadi prioritas, dengan hal itu maka akan terbentuklah kualitas kerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang jauh lebih baik. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pengembangan SDM, KPI melakukan strategi pelatihan/*coaching* guna untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Pelatihan yang dilaksanakan setiap satu minggu sekali seperti workshop berbasis pada riset atau kajian. Dan juga *coaching* berbasis job desc dari setiap karyawan, Biasanya kita nanti mengukur ketercapaian job desc yang ada di masing-masing karyawan dan ini atasannya yang melakukan. Dengan adanya strategi *coaching* ada manfaat yang di peroleh untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya.

Implementasi *coaching* tersebut terdiri dari tiga bagian, yaitu: Pertama dari segi pelaksanaan, misalnya ketika ada hasil kinerja yang belum tercapai maka dilakukan *coaching*. Kedua dari segi dasar *coaching* berbasis job desc dari setiap karyawan, Biasanya kita nanti mengukur ketercapaian job desc yang ada di masing-masing karyawan dan ini atasannya yang melakukan. Ketiga dari segi *coaching* berbasis budaya kerja dari performen apresial (PA) yang terendah. *coaching* berbasis budaya kerja adalah *coaching* yang dilakukan berdasarkan budaya kerja yang ada di kpi, hal ini dilihat dari penilaian performen apresial dari nilai yang terendah.

Dalam pelaksanaan *coaching* itu sendiri dilakukan di kantor dan biasanya yang meng *coaching* itu atasannya, dan yang di *coaching* adalah bawahannya atau stafnya masing-masing. dan mengenai penerapannya, strategi *coaching* dibekali dilatih untuk menjadi seorang *coach*, *coaching* sendiri tugasnya memberikan pancingan, memancing bagaimana seorang *clien* atau *coachi* itu mampu meningkatkan potensinya. Dengan adanya strategi *coaching* ada manfaat yang di peroleh bagi karyawan mapun lembaga Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya itu sendiri, karena dengan adanya implementasi strategi *coaching* tersebut dapat menambah pengembangan kinerja SDM bagi karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerjanya yang lebih baik dari sebelumnya.

Selain itu, ada beberapa manfaat jika menerapkan coaching seperti yang disampaikan oleh (Wulansari & Fauzi, 2023) bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan meliputi; *Pertama*, identifikasi kekuatan dan kelemahan individu, melalui coaching pegawai dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka di mana hal ini memungkinkan mereka untuk mengembangkan kekuatan yang ada dan mengatasi kelemahan yang mungkin mempengaruhi kinerja mereka. *Kedua*, pengembangan keterampilan, coach dapat membantu pegawai untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan mereka. Dengan bantuan coach pegawai dapat mengidentifikasi keterampilan yang perlu ditingkatkan dan merencanakan tindakan yang spesifik untuk mengembangkan keterampilan tersebut. *Ketiga*, peningkatan motivasi dan kepercayaan diri, coaching dapat membantu pegawai untuk meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri. Coach juga dapat membantu mereka dalam merencanakan tujuan yang dapat dicapai dan memberikan dukungan dalam mengatasi hambatan yang mungkin muncul

Disisi lain tentu ada kelemahan dan hambatan dalam pelaksanaan coaching tersebut tentu ada hambatan yang menjadi kendala terhadap pelaksanaan *coaching* itu sendiri yaitu Tidak semua leader baik itu General Manajer (GM) atau manajer memiliki kemampuan coaching yang baik. Waktu yang terlalu padat sehingga sulit untuk dilaksanakannya *coaching* dan juga waktu yang terlalu padat pada masing-masing manajer dan staf disebabkan kesibukan tugas pelatihan diluar kota. (Serang et al., 2024) menyampaikan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu; kemampuan dan keterampilan, motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, juga pengembangan dan pelatihan. Selain itu, Indriastuti et al (2015) juga menyebutkan bahwa dalam pekerjaan sehari-hari, karyawan senantiasa menghadapi peluang dan hambatan yang harus direspon secara cepat dan tepat di mana karyawan dituntut untuk mampu memecahkan masalah yang ditemui dan mengambil keputusan yang paling tepat untuk situasi tertentu.

Keberhasilan Penerapan *Coaching* Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan di Kualita Pendidikan Indonesia Surabaya

Kemajuan kinerja karyawan tentunya tidak luput dari proses bimbingan dan pembinaan pengembangan Sumber daya Manusia (SDM) yang baik oleh suatu Manajer terhadap staf/karyawannya guna untuk meningkatkan kualitas kinerjanya sehingga akan berdampak baik terhadap Lembaga Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya. Dengan hal itu, Lembaga Kualita Pendidikan Indonesia (KPI) Surabaya menerapkan strategi *coaching* guna untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. mengenai gambaran dalam pelaksanaan *coaching* tersebut akan ada keberhasilan yang diperoleh. Tidak cukup sampai disitu, pelaksanaan *coaching* tentu harus juga dilakukan dengan pelatihan untuk mempermudah terutama dalam mengembangkan diri. Seperti yang di sampaikan (Kadir & Maulida, 2023) dalam artikelnya bahwa pelatihan yang secara sistematis membantu pekerja memperoleh dan mengembangkan lebih lanjut keterampilan dan informasi terkait pekerjaan.

Gambaran keberhasilan implementasi strategi *coaching* dalam peningkatan kualitas kinerja itu dari segi ukuran kinerja staf dari setiap bagian yaitu setiap karyawan memiliki job desc dan di dalam job desc itu ada Key Perfome Indicators (KPI's) dan target yang harus diselesaikan dan memantau dengan hasil laporan kinerjanya, hasil laporan kinerja tersebut biasanya dilihat dari nilai Performen Apresial (PA) dan kinerja departemen atau personal. yang kedua dilihat dari peningkatan motivasi kinerjanya. Hal terebut sesuai dengan yang disampaikan oleh manajer otorisasi atau HRD, beliau menyatakan bahwa:

“Gambaran keberhasilan implementasi *coaching* yaitu ada dua, yang pertama dari segi ukuran kinerja staf dari setiap bagian yaitu setiap karyawan memiliki job desc dan didalam job desc itu ada Key Perfome Indicators (KPI's) dan target yang harus diselesaikan. Karyawan dinilai ketercapaian targetnya setelah di *coaching* atasan tahu kendala yang ditemui oleh staf dan membantu memberikan jalan keluar. Yang kedua dari segi peningkatan motivasi kerjanya yaitu setelah dilakukan pelaksanaan *coaching* mereka mudah memahami apa yang harus dilakukannya dan mereka pun lebih termotivasi untuk mendapatkan hasil yang terbaik”

Menurut Bernadin dalam (Nashrullah & Siragih, 2020) terdapat enam dimensi yang digunakan untuk mengukur nilai kinerja karyawan, yaitu; Pertama, kualitas. Kualitas dapat dinilai dari seberapa besar karyawan mendapatkan hasil dalam menjalankan aktivitas sesuai dengan yang telah ditentukan di mana hal itu dapat dilihat dari kesamaan dengan melaksanakan suatu aktivitas. Kedua, kuantitas. Kuantitas dapat dilihat dari seberapa banyak jumlah yang didapatkan yang dapat dinyatakan dalam bentuk nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan. Ketiga, ketepatan waktu. Seberapa cepat seorang karyawan dapat menyelesaikan aktivitasnya, atau output yang dihasilkan terhadap waktu yang ditetapkan lebih awal dari perspektif koordinasi dengan hasil yang dapat memaksimalkan waktu untuk kepentingan lain. Keempat, efektivitas biaya. Dalam hal ini efektivitas biaya dilihat dari besarnya karyawan memperoleh profit yang lebih tinggi dan meminimalisir pengeluaran sumber daya suatu organisasi. Kelima, kebutuhan untuk supervisi. Seberapa tanggap seorang karyawan mampu menyelesaikan tugas dalam bekerja dengan tidak meminta pertolongan rekan kerja atau membutuhkan campur tangan orang lain untuk meminimalisir hasil buruk. Keenam, dampak interpersonal atau kontekstual kinerja. Seberapa mampu karyawan memiliki niat serta bekerjasama dengan rekan kerja baik junior atau senior.

Mengenai gambaran keberhasilan implementasi Strategi *coaching* di Kualita pendidikan (KPI) Surabaya yang ditemui oleh peneliti terdapat beberapa gambaran. Salah satunya dapat dilihat dari segi ukuran kinerja staf/karyawan dari setiap bagian yang ada disana. Namun gambaran keberhasilan implementasi strategi *coaching* yang ada di Kualita pendidikan (KPI) Surabaya juga dapat dilihat dari segi terbentuknya kepercayaan diri dan semangat motivasi kerja yang tinggi dalam melakukan aktivitas tugas pekerjaannya. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ramadhan dan Sembiring dalam (Setianingsih & Suharto, 2024) bahwa melibatkan karyawan atau *employee engagement* sama halnya melibatkan karyawan atau tim ke dalam kepentingan keberhasilan organisasi yang dapat memotivasi kinerja karyawan atau tim tersebut.

KESIMPULAN

Usaha untuk meningkatkan kemampuan individu untuk menetapkan dan mencapai tujuan, meningkatkan hubungan interpersonal, menangani konflik ataupun menunjukkan gaya kepemimpinan tertentu. Strategi *coaching* di KPI itu sendiri dilaksanakan pada awal pekan dan di akhir pekan. Biasanya satu kali dalam satu pekan. Pelaksanaan *coaching* itu sendiri dilakukan di kantor dan biasanya yang *meng coaching* itu atasannya, dan yang di *coaching* adalah bawahannya atau stafnya masing-masing. Implementasi *coaching* di KPI Surabaya terdiri dari tiga bagian, yaitu: *Pertama* dari segi pelaksanaan. *Kedua* dari segi dasar *coaching* berbasis *job disk* dari setiap karyawan, Biasanya kita nanti mengukur ketercapaian *job disk* yang ada di masing- masing karyawan dan ini atasannya yang melakukan. *Ketiga* dari segi *coaching* berbasis budaya kerja dari *performen apresial* (PA) yang terendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Kinerja*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Indriastuti, M., Hindiarto, F., & Haryati, K. (2015). Individual Coaching dengan Metode Grow untuk Meningkatkan Kompetensi Coaching Kepala Sub Bagian Personalia PDAM Tirta Bumi Serasi Kabupaten Semarang. *Prediksi: Kajian Ilmiah Psikologi*, 4(1).
- Kadir, A., & Maulida, N. (2023). Peran Training dan Coaching dalam Pengembangan Kinerja Karyawan Perusahaan Padat Karya. *At-Tadbir: Jurnal Ilmia Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31602/atd.v7i1.10009>
- Khonsa, Z. A., & Palupi, M. (2023). Program Pengembangan Kompetensi Karyawan Melalui Coaching dan Mentoring Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan: Kasus Pada Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(4).
- Moleong, L. J. (2011). *Metodelogi Penelitian Kalitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nashrullah, Z. R., & Siragih, R. (2020). Pengaruh Coaching dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dana Pensiun Telkom Bandung. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*,

- 4(3). <https://journal.stiemb.ac.id>
- Prabadewi, K. D. L. (2017). Efektivitas Pelatihan Teknik Coaching Untuk Meningkatkan Kinerja dan Penyusunan Rancangan Sistem Coaching. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(1).
- Rahmi, H., & Suryalena. (2017). Pengaruh On The Job Training Dan Off The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan. *Jom Fisip*, 4(1).
- Razilo. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Konteks Coaching, Mentoring, dan Conseling (CMC). *JIKK: Jurnal Ilmiah Kajian Kemigranan*, 7(2). <https://10.0.205.137/jikk.v7i2.611>
- Serang, S., Irma, Dihaq Allaamah, & Aphar, R. M. (2024). Mengelola Kinerja Karyawan Milenial dengan Pendekatan Coaching Di Era Industri 4.0. *YUME: Journal of Management*, 7(2).
- Setianignsih, E., & Suharto, W. B. (2024). Penerapan Coaching dalam Meningkatkan Kinerja Tim Kesiswaan Di SMK Negeri 1 Purwojati. *LEARNING: Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1).
- Subagyo. (2015). Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(2).
- U.R.P, C. F., Haryono, B., & Heryanto. (2024). Penggunaan Metode Coaching dan Mentoring untuk Meningkatkan Kinerja Tim Promosi Di Yayasan Pandhega Jaya Sidoarjo. *Jurnal Mirai Management*, 9(1). <https://doi.org/10.37351/mirai.v9i1.6982>
- Uha, I. N. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*. Depok: Kencana.
- Wulansari, F., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh Coaching dan Mentoring Terhadap Kinerja Karyawan. *JAMAN: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1). <https://doi.org/10.56127/jaman.v3i1.670>