

PERANCANGAN DAN PENGUKURAN KINERJA BERBASIS METODE PERFORMANCE PRISM PADA PERUSAHAAN KAROSERI TRUK

Lithrone Laricha S¹, Wilson Kosasih²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: lithrones@ft.untar.ac.id

Masuk : 12-05-2023, revisi: 24-05-2023 diterima untuk diterbitkan : 30-05-2023

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan beberapa kendala pada salah satu perusahaan karoseri truk. Kendala tersebut antara lain kualitas pesanan yang buruk, tidak ada pelatihan karyawan dan banyaknya keluhan pelanggan. Secara menyeluruh maka dapat disimpulkan permasalahan yang terjadi terdapat pada stakeholder. Stakeholder yang dimaksud berupa pemegang kepentingan dimana hal ini dapat mempengaruhi perusahaan seperti investor, pemerintah, masyarakat, karyawan, pemasok dan pelanggan. Metode pengukuran kinerja yang tepat untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan menggunakan metode Performance Prism. Pada penelitian ini akan dilakukan perancangan pengukuran kinerja dengan 5 perspektif yaitu kepuasan, kontribusi, proses, strategi dan kapabilitas. Perancangan dan Pengukuran kinerja pada penelitian ini dilakukan secara bertahap yaitu proses hirarki analitik untuk menentukan skala nilai prioritas setiap KPI dan sistem skoring menggunakan metode Objectives Matrix untuk menentukan level setiap KPI perusahaan. Hasil pengukuran kinerja menghasilkan total 40 KPI. Berdasarkan skor OMAX, terdapat 17 KPI yang memiliki performa seperti yang diharapkan (hijau, pada level 8-10), 19 KPI yang memiliki performacukup baik (amber, pada level 5-7), dan 4 KPI yang bekerja sangat buruk. Performa (merah pada level 0-4).

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Performance Prism, Key Performance Indicator, Analytical Hierachy Process, Objectives Matrix.

ABSTRACT

Based on the research conducted, it was found several obstacles in one of the truck body companies. These obstacles include poor order quality, no employee training, and a large number of customer complaints. Overall, it can be concluded that the problems that occur are in the stakeholders. Stakeholders in question are stakeholders where this can affect the company such as investors, government, community, employees, suppliers, and customers. Appropriate performance measurement method to overcome this is to use the Performance Prism method. In this research, the design of performance measurement will be carried out with 5 perspectives, namely satisfaction, contribution, process, strategy, and capability. The design and measurement of performance in this study will be carried out in stages, namely the Analytical Hierachy Process to determine the priority value scale for each KPI, the Scoring System using the Objectives Matrix method to determine the level of each KPI in the company. From the results of performance measurements there are a total of 40 KPIs. Based on the OMAX scoring, there are 17 KPIs that are in line with expectations (in green with levels between 8-10), 19 KPIs that have sufficient performance (in yellow with levels between 5-7) and 4 KPIs that have very low performance (red in with levels between 0-4).

Keywords: Performance appraisal, Performance Prism, Key Performance Indicator, Analytical Hierachy Process, Objectives Matrix.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pengukuran kinerja telah dilakukan diberbagai macam jenis perusahaan seperti Hotel 88 di Malang[1], perusahaan produksi papan semen (PT BPAS)[2] dan Supermarket Pamella Tiga di Yogyakarta[3]. Dari kedua jurnal pengukuran kinerja tersebut telah diketahui informasi berupa tingkat perfomansi setiap perusahaan sehingga pengukuran kinerja sangat dibutuhkan saat ini untuk mencapai target yang telah telah direncanakan oleh pihak perusahaan.

Saat ini pengukuran kinerja yang dilakukan hanya menggunakan sistem pengukuran kinerja tradisional yaitu pengukuran kinerja yang menekankan aspek keuangan. Hal ini bisa terjadi karena masalah seperti kualitas *order* barang dari *supplier* yang buruk, *order* bahan baku yang datang terlambat, kinerja karyawan yang kurang baik karena tidak ada pelatihan, keluhan karyawan yang kurang ditanggapi, belum adanya tolak ukur dalam penilaian kinerja perusahaan dan bekurangnya jumlah pelanggan.

Pada saat ini dan masa yang akan datang cara terbaik bagi perusahaan untuk bertahan dan berkembang dalam waktu yang lama adalah dengan memperhatikan seluruh *stakeholder* perusahaan, kemudian pengukuran kinerja seharusnya dimulai dari apa yang dibutuhkan oleh *stakeholder*, bukan hanya berfokus pada aspek keuangan saja seharusnya strategi dibuat berdasarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh *stakeholder* perusahaan[4]. Untuk mengatasi permasalahan yang ada maka dilakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *performance prism*.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan berbagai masalah dalam penelitian ini yaitu melakukan identifikasi pengukuran kinerja perusahaan selain pengukuran aspek kinerja keuangan dan melakukan identifikasi perfomansi kinerja perusahaan saat ini.

2. METODE PENELITIAN

Tahap awal penelitian yang dilakukan adalah studi lapangan untuk mengetahui kondisi perusahaan dan permasalahan – permasalahan yang dihadapi oleh pihak perusahaan saat ini disertai dengan studi pustaka yaitu diperoleh melalui buku *performance prism*, buku referensi yang menunjang dalam menyelesaikan masalah, artikel, informasi dari internet, serta litelatur – litelatur lain yang berhubungan dengan pengukuran kinerja perusahaan dengan metode *performance prism*. Kemudian dilakukan identifikasi masalah pada perusahaan tersebut. Setelah masalah teridentifikasi maka ditentukan batasan masalah agar masalah yang dihadapi tidak melebar, tidak keluar dari topik pembahasan dan fokus pada tujuan penelitian. Selanjutnya menentukan rumusan masalah dari hasil identifikasi, didapatkan masalah – masalah pada perusahaan dan dibatasi oleh pembatasan masalah yang telah ditentukan sehingga suatu penelitian menjadi lebih terarah atau terfokus. Langkah selanjutnya adalah menentukan tujuan penelitian untuk menjawab setiap rumusan masalah.

Dilanjutkan dengan pelaksanaan pengumpulan data dengan pengamatan langsung ke perusahaan, melakukan wawancara dan membagikan kuesioner dengan para *stakeholder* di perusahaan. Langkah selanjutnya adalah analisis model pengukuran kinerja yaitu analisis terhadap hasil pengukuran kinerja berdasarkan metode *performance prism* saat ini yang dibandingkan dengan target – target yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga dapat diketahui kinerja perusahaan termasuk optimal atau sebaliknya. Setelah itu dilakukan pemberian Usulan perbaikan dan strategi yaitu langkah – langkah nyata yang dapat dilakukan perusahaan dilanjutkan dengan membuat kesimpulan dan saran. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah daftar *stakeholder* perusahaan, data kepuasan masing – masing *stakeholder*, data kontribusi masing – masing *stakeholder*, data strategi dari perusahaan, data proses dari perusahaan, data kapabilitas dari perusahaan dan data pengisian kepentingan KPI.

Perancangan kinerja perusahaan dilakukan dengan melakukan beberapa tahapan analisa yang kemudian akan dihasilkan pengukuran kinerja menggunakan *performance prism*. Tahapan -

tahapan yang akan dilakukan adalah identifikasi topik penelitian, identifikasi lima perspektif prisma kinerja, dan identifikasi setiap perspektif sebagai KPI. KPI yang terkumpul kemudian diperiksa dan divalidasi kembali. KPI yang telah divalidasi disiapkan dan digunakan sebagai kuesioner untuk manajemen. Hasil kuesioner KPI yang diisi oleh manajemen puncak kemudian diberi bobot dan dicari rasio konsistensinya menggunakan AHP. Kemudian diolah kembali dengan skoring OMAX dan dianalisis menggunakan metode *traffic light system* untuk menarik kesimpulan.

Performance Prism

Performance prism adalah model pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja suatu organisasi sebagai struktur tiga dimensi (prisma) dengan 5 sub-area yaitu kepuasan pemangku kepentingan, strategi, proses, kapabilitas, dan pencapaian pemangku kepentingan. Pengukuran kinerja yang digunakan didasarkan pada visi dan strategi unit bisnis yang dijabarkan kedalam lima perspektif *Performance Prism* untuk membentuk *Performance Prism Framework*. Selain itu, kami mengidentifikasi pemangku kepentingan perusahaan untuk mengklarifikasi keinginan dan kebutuhan mereka serta menerapkan pengukuran kinerja untuk setiap pemangku kepentingan perusahaan.[4]

Key Performance Indicator (KPI)

Key Performance Indicator (KPI) adalah seperangkat indikator kuantitatif yang digunakan perusahaan atau industri untuk mengukur atau membandingkan kinerja mereka dalam memenuhi tujuan strategis dan operasional mereka.[5]

Analytical Hierarchy Process

Analytic Hierarchy Process (AHP) merupakan suatu metode karya Prof. Thomas L. Saaty yang diterima dari University of Pittsburgh pada tahun 1970. Model pendukung keputusan ini menggambarkan masalah multi-faktor atau multi-kriteria yang kompleks sebagai suatu hierarki. Hirarki didefinisikan sebagai penyajian masalah bertingkat dalam struktur bertingkat, dimana tingkat pertama adalah tujuan, diikuti oleh tingkat faktor, kriteria, subkriteria, dan seterusnya, hingga tingkat pilihan terakhir. [6]

Objective Matrix (OMAX)

Objective matrix (OMAX) adalah suatu sistem pengukuran produktivitas bagian dirancang untuk mengontrol produktivitas setiap bagian perusahaan dengan menggunakan kriteria produktivitas yang sesuai dengan keberadaan bagian tersebut. Metode ini dikembangkan oleh James. L. Riggs, PE seorang Profesor di Departemen Teknik Industri di Oregon State University pada tahun 1980-an di Amerika Serikat. [7]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi KPI dan Validasi KPI

Untuk mengukur kinerja menggunakan metode *performance prism*, organisasi harus mengidentifikasi dan memvalidasi KPI yang relevan dengan perspektif *stakeholder* dan bisnis. KPI yang telah divalidasi kemudian diatur kedalam hierarki kinerja. Hierarki kinerja ini dikelompokkan berdasarkan kelompok *stakeholder* dengan menggunakan kriteria ini, sehingga menghasilkan empat hierarki yang berbeda, ditunjukkan pada Tabel 1, Tabel 2, Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 1. KPI Kinerja Kepuasan dan Kontribusi

Stakeholder	KPI KK	KPI
Investor	1	Frekuensi saran dari investor
	2	Pengukuran keuntungan bagi investor dan perusahaan
	2	Pengukuran keuntungan bagi investor dan perusahaan
	3	Jumlah investasi yang ditanam oleh investor
Pemasok	5	Intensitas pemesanan barang
	6	Tingkat pemesanan bahan baku ke pemasok utama
	7	Intensitas kesesuaian barang
	8	Indeks kesesuaian harga
Karyawan	10	Tingkat kepuasan karyawan
	11	Intensitas target yang selesai tepat waktu
	12	Frekuensi saran dari karyawan
	14	Intensitas absensi karyawan
Pelanggan	15	Tingkat kepuasan pelanggan
	17	Intensitas pemesanan berkala
	18	Frekuensi saran dari pelanggan
	19	Intensitas pembayaran tepat waktu
Masyarakat	20	Intensitas penyediaan yang tepat waktu
	22	Frekuensi saran masyarakat
	23	Intensitas masyarakat membantu perusahaan
Pemerintah	25	Intensitas keluhan yang ditanggapi
	26	Frekuensi saran dari pemerintah

Tabel 2. KPI Kinerja Strategi

Stakeholder	KPI s	KPI
Investor	1	Jumlah informasi yang didapatkan investor
	2	Tingkat pendapatan
	3	Tingkat pembelian infrastruktur tetap
Pemasok	4	Indeks kepuasan pemasok
	5	Tingkat target yang telah tercapai
Karyawan	6	Intensitas pemberian <i>reward</i>
	7	Intensitas dilakukan pelatihan
Pelanggan	9	Indeks kepuasan pelanggan
	10	Intensitas menanggapi keluhan
Masyarakat	11	Intensitas aktivitas sosial
	12	Indeks kepuasan masyarakat
Pemerintah	13	Jumlah regulasi yang diketahui perusahaan
	14	Indeks kepuasan pemerintah

Tabel 3. KPI Kinerja Proses

Stakeholder	KPI p	KPI
Investor	1	Jumlah permintaan produk
	2	Jumlah investasi pengembangan produk
	3	Intensitas perencanaan investor
Pemasok	4	Data perkiraan pembeli ke pemasok
	5	Tingkat kesesuaian bahan baku
	6	Indeks pengadaan bahan baku
Karyawan	7	Tingkat kepuasan karyawan
	8	Frekuensi pengadaan pelatihan
Masyarakat	10	Frekuensi pertemuan dengan masyarakat
	9	Pengadaan CSR
Pemerintah	11	Frekuensi pertemuan dengan pemerintah
	12	Jumlah regulasi yang harus ditaati
Pelanggan	13	Tingkat pelayanan pelanggan
	14	Tingkat pemenuhan keinginan pelanggan

Tabel 4. KPI Kinerja Kapabilitas

Stakeholder	KPI p	KPI
Investor	1	Intensitas laporan keuangan dan audit
	2	Tingkat intensitas audit investasi
	3	Tingkat kepuasan investor
Pemasok	4	Intensitas pemberian data permintaan
	5	Intensitas audit pemasok
	6	Tingkat ketepatan pembayaran
Karyawan	7	Intensitas pelatihan
	8	Intensitas pemberian reward
	9	Intensitas evaluasi kinerja
Masyarakat	11	Intensitas pemberian sponsor
	12	Intensitas pembangunan prasarana
	13	Intensitas pelatihan SDM lokal
Pemerintah	14	Jumlah aturan yang telah diikuti
	15	Intensitas mengikuti pertemuan
	16	Intensitas undangan yang diberikan kepada pemerintah
Pelanggan	17	Intensitas pelaksanaan audit kualitas
	18	Intensitas survey kepuasan
	19	Intensitas undangan yang diberikan kepada pelanggan

Pembobotan KPI dengan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Setelah mengetahui hierarki kinerja dan KPI untuk setiap aspek, organisasi harus memprioritaskan aspek kinerja yang dianggap penting untuk menetapkan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, pembobotan KPI harus dilakukan dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Besaran prioritas masing-masing objek perspektif dilakukan dengan perbandingan berpasangan untuk mendapatkan bobot masing-masing objek perspektif. Hal ini dilakukan untuk lebih mengontrol pengukuran kinerja dengan mengukur kinerja terhadap KPI dengan nilai bobot atau prioritas tertinggi. Total bobot nilai KPI di perusahaan tercantum dalam Tabel 5, Tabel 6, Tabel 7 dan Tabel 8.

Tabel 5. Nilai Bobot Total KPI Kepuasan dan Kontribusi

Investor	Keterangan	Total
KK 1	Frekuensi saran dari investor	0,034
KK 2	Pengukuran keuntungan bagi investor dan perusahaan	0,002
KK 3	Jumlah investasi yang ditanam oleh investor	0,009
Pemasok	Keterangan	Total
KK 5	Intensitas pemesanan barang	0,040
KK 6	Tingkat pemesanan bahan baku ke pemasok utama	0,016
KK 7	Intensitas kesesuaian barang	0,023
KK 8	Indeks kesesuaian harga	0,011
Karyawan	Keterangan	Total
KK 10	Tingkat kepuasan karyawan	0,002
KK 11	Intensitas target yang selesai tepat waktu	0,010
KK 12	Frekuensi saran dari karyawan	0,011
KK 13	Intensitas mendapatkan tugas di luar bidangnya	0,005
Pelanggan	Keterangan	Total
KK 15	Tingkat kepuasan pelanggan	0,003
KK 17	Intensitas pemesanan berkala	0,057
KK 18	Frekuensi saran dari pelanggan	0,056
KK 19	Intensitas pembayaran tepat waktu	0,029
KK 20	Intensitas penyediaan yang tepat waktu	0,002
Masyarakat	Keterangan	Total

Investor	Keterangan	Total
KK 22	Frekuensi syarat masyarakat	0,033
KK 23	Intensitas masyarakat membantu perusahaan	0,002
Pemerintah	Keterangan	Total
KK 25	Intensitas keluhan yang ditanggapi	0,012
KK 26	Frekuensi saran dari pemerintah	0,007

Tabel 6. Nilai Bobot Total KPI Strategi

KPI STRATEGI		
Investor	Keterangan	Total
KS 1	Jumlah informasi yang didapatkan investor	0,008
KS 2	Tingkat pendapatan	0,018
KS 3	Tingkat pembelian infrastruktur tetap	0,009
Pemasok	Keterangan	Total
KS 4	Indeks kepuasan pemasok	0,016
KS 5	Tingkat target yang telah terapai	0,032
Karyawan	Keterangan	Total
KS 6	Intensitas pemberian reward	0,003
KS 7	Intensitas dilakukan pelatihan	0,012
Pelanggan	Keterangan	Total
KS 9	Indeks kepuasan pelanggan	0,021
KS 10	Intensitas menanggapi keluhan	0,082
Masyarakat	Keterangan	Total
KS 11	Intensitas aktivitas sosial	0,022
KS 12	Indeks kepuasan masyarakat	0,005
Pemerintah	Keterangan	Total
KS 13	Jumlah regulasi yang diketahui perusahaan	0,021
KS 14	Indeks kepuasan pemerintah	0,005

Tabel 7. Nilai Bobot Total KPI Proses

KPI PROSES		
Investor	Keterangan	Total
KP 1	Jumlah permintaan produk	0,013
KP 2	Jumlah investasi pengembangan produk	0,004
KP 3	Intensitas perencanaan investor	0,006
Pemasok	Keterangan	Total
KS 4	Data perkiraan pembeli ke pemasok	0,017
KS 5	Tingkat kesesuaian bahan baku	0,005
KS 6	Indeks pengadaan bahan baku	0,008
Karyawan	Keterangan	Total
KS 7	Tingkat kepuasan karyawan	0,002
KS 8	Frekuensi pengadaan pelatihan	0,007
Masyarakat	Keterangan	Total
KS 9	Pengadaan CSR	0,006
KS 10	Frekuensi pertemuan dengan masyarakat	0,011
Pemerintah	Keterangan	Total
KS 11	Frekuensi pertemuan dengan pemerintah	0,013
KS 12	Jumlah regulasi yang harus ditaati	0,003
Pelanggan	Keterangan	Total
KS 13	Tingkat pelayanan pelanggan	0,005
KS 14	Tingkat pemenuhan keinginan pelanggan	0,014

Tabel 8. Nilai Bobot Total KPI Kapabilitas

KPI KAPABILITAS		
Investor	Keterangan	Total
KAP 1	Intensitas laporan keuangan dan audit	0,012
KAP 3	Tingkat kepuasan investor	0,002
Pemasok	Keterangan	Total
KAP 4	Intensitas pemberian data permintaan	0,011
KAP 5	Intensitas audit pemasok	0,003
KAP 6	Tingkat ketepatan pembayaran	0,007
Karyawan	Keterangan	Total
KAP 7	Intensitas pelatihan	0,003
KAP 8	Intensitas pemberian reward	0,001
KAP 9	Intensitas pelatihan SDM lokal	0,002
Masyarakat	Keterangan	Total
KPI 11	Intensitas pemberian sponsor	0,005
KPI 12	Intensitas pembangunan prasarana	0,003
KPI 13	Intensitas pelatihan SDM lokal	0,004
Pemerintah	Keterangan	Total
KPI 14	Jumlah aturan yang telah diikuti	0,005
KPI 15	Intensitas mengikuti pertemuan	0,003
KPI 16	Intensitas undangan yang diberikan kepada pemerintah	0,002
Pelanggan	Keterangan	Total
KPI 17	Intensitas pelaksanaan audit kualitas	0,012
KPI 18	Intensitas survey kepuasan	0,020
KPI 19	Intensitas undangan yang diberikan kepada pelanggan	0,012

Perhitungan dengan Metode *Scoring OMAX* dan *Traffic Light System*

Untuk menentukan KPI spesifik dan tingkat kinerja organisasi secara akurat, perlu dilakukan pemeringkatan tingkat atau skor setiap KPI dengan menggunakan metode penilaian OMAX. Selain itu, pada tahap ini juga digunakan metode lampu lalu lintas tiga warna yaitu hijau dengan ambang batas 8-10 yang berarti kinerja perusahaan sudah mencapai hasil yang maksimal. Warna kuning dengan ambang batas 4-7 yang berarti kinerja perusahaan dinilai cukup baik. Warna merah dengan ambang batas 0-3, artinya efisiensi organisasi dinilai buruk atau rendah. Indikator merah perlu diperbaiki dengan beberapa saran perbaikan. Data skor OMAX berisi 4 KPI berwarna merah. Data hasil *scoring OMAX* dapat dilihat pada Tabel 9 sampai Tabel 12.

Tabel 9. Data Hasil *Scoring OMAX* KPI Kepuasan dan Kontribusi

Jenis KPI	KK 1	KK 5	KK 7	KK 11	KK 12	KK 17	KK 18	KK 19	KK 22	KK 25
Performance	10,000	30,000	98,610	100,000	22,000	23,000	6,000	99,720	11,000	91,670
Level 10	12,000	33,000	100,000	100,000	24,000	24,000	12,000	100,000	12,000	100,000
Level 9	11,430	31,720	98,580	98,580	23,430	23,670	11,150	99,200	11,720	97,410
Level 8	10,860	30,440	97,160	97,160	22,860	23,340	10,300	98,400	11,440	94,820
Level 7	10,290	29,160	95,740	95,740	22,290	23,010	9,450	97,600	11,160	92,230
Level 6	9,720	27,880	94,320	94,320	21,720	22,680	8,600	96,800	10,880	89,640
Level 5	9,150	26,600	92,900	92,900	21,150	22,350	7,750	96,000	10,600	87,050
Level 4	8,580	25,320	91,480	91,480	20,580	22,020	6,900	95,200	10,320	84,460
Level 3	8,000	24,000	90,000	90,000	20,000	22,000	6,000	94,400	10,000	81,810
Level 2	7,340	23,000	86,700	86,700	19,340	21,340	5,340	89,600	8,670	81,210
Level 1	6,680	22,000	83,400	83,400	18,680	20,680	4,680	84,800	7,340	80,610
Level 0	6,020	21,000	80,100	80,100	18,020	20,020	4,020	80,000	6,010	80,010
Level	6,490	7,650	9,020	10,000	6,500	6,510	2,090	9,650	6,250	6,000
Bobot	0,034	0,040	0,023	0,010	0,011	0,057	0,056	0,029	0,033	0,012
Value	0,218	0,305	0,206	0,102	0,069	0,370	0,117	0,277	0,203	0,074

Tabel 10. Data Hasil *Scoring OMAX* KPI Strategi

Jenis KPI	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	KS 5	KS 7	KS 9	KS 10	KS 11	KS 12
Performance	5,000	95,230	95,000	100,000	91,670	100,000	100,000	90,000	8,000	100,000
Level 10	5,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	12,000	100,000
Level 9	4,860	97,430	98,810	97,150	98,810	98,580	97,860	98,100	11,290	99,290
Level 8	4,720	94,860	97,620	94,300	97,620	97,160	95,720	96,200	10,580	98,580
Level 7	4,580	92,290	96,430	91,450	96,430	95,740	93,580	94,300	9,870	97,870
Level 6	4,440	89,720	95,240	88,600	95,240	94,320	91,440	92,400	9,160	97,160
Level 5	4,300	87,150	94,050	85,750	94,050	92,900	89,300	90,500	8,450	96,450
Level 4	4,160	84,580	92,860	82,900	92,860	91,480	87,160	88,600	7,740	95,740
Level 3	4,000	82,010	91,670	80,050	91,670	90,060	85,020	86,700	7,030	95,030
Level 2	3,670	81,350	87,780	80,050	87,790	86,730	83,360	84,480	6,700	95,030
Level 1	3,340	80,690	83,890	80,050	83,910	83,400	81,700	82,260	6,370	95,030
Level 0	3,010	80,030	80,000	80,050	80,030	80,070	80,040	80,040	6,040	95,030
Level	10,000	8,140	5,790	10,000	7,070	10,000	10,000	4,820	3,000	10,000
Bobot	0,008	0,018	0,009	0,016	0,032	0,012	0,021	0,082	0,022	0,021
Value	0,078	0,147	0,054	0,161	0,227	0,123	0,214	0,397	0,067	0,212

Tabel 11. Data Hasil *Scoring OMAX* KPI Proses

Jenis KPI	KP 1	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 8	KP 9	KP 10	KP 11	KP 14
Performance	90,000	11,000	96,670	96,670	96,670	9,000	8,000	9,000	9,000	80,000
Level 10	100,000	12,000	100,000	100,000	100,000	12,000	12,000	12,000	12,000	100,000
Level 9	97,430	11,430	97,620	97,620	99,410	11,430	11,150	11,430	11,150	98,560
Level 8	94,860	10,860	95,240	95,240	98,820	10,860	10,300	10,860	10,300	97,120
Level 7	92,290	10,290	92,860	92,860	98,230	10,290	9,450	10,290	9,450	95,680
Level 6	89,720	9,720	90,480	90,480	97,640	9,720	8,600	9,720	8,600	94,240
Level 5	87,150	9,150	88,100	88,100	97,050	9,150	7,750	9,150	7,750	92,800
Level 4	84,580	8,580	85,720	85,720	96,460	8,580	6,900	8,580	6,900	91,360
Level 3	82,010	8,010	83,340	83,340	95,870	8,010	6,050	8,010	6,050	89,920
Level 2	81,350	7,350	82,230	82,230	90,600	7,350	5,390	7,010	5,770	86,590
Level 1	80,690	6,690	81,120	81,120	85,330	6,690	4,730	6,010	5,490	83,260
Level 0	80,030	6,030	80,010	80,010	80,060	6,030	4,070	5,010	5,210	79,930
Level	6,100	8,240	8,600	8,600	4,350	4,730	5,290	4,730	6,470	0,000
Bobot	0,013	0,006	0,017	0,005	0,008	0,007	0,006	0,011	0,013	0,014
Value	0,077	0,047	0,149	0,044	0,034	0,035	0,033	0,052	0,087	0,000

Tabel 12. Data Hasil *Scoring OMAX* KPI Kapabilitas

Jenis KPI	KAP 1	KAP 4	KAP 6	KAP 7	KAP 11	KAP 13	KAP 14	KAP 17	KAP 18	KAP 19
Performance	100,000	30,000	29,000	9,000	4,000	8,000	100,000	10,000	10,000	5,000
Level 10	100,000	33,000	33,000	12,000	4,000	12,000	100,000	12,000	12,000	6,000
Level 9	97,150	31,720	31,720	11,430	3,860	11,290	99,290	11,580	11,290	5,860
Level 8	94,300	30,440	30,440	10,860	3,720	10,580	98,580	11,160	10,580	5,720
Level 7	91,450	29,160	29,160	10,290	3,580	9,870	97,870	10,740	9,870	5,580
Level 6	88,600	27,880	27,880	9,720	3,440	9,160	97,160	10,320	9,160	5,440
Level 5	85,750	26,600	26,600	9,150	3,300	8,450	96,450	9,900	8,450	5,300
Level 4	82,900	25,320	25,320	8,580	3,160	7,740	95,740	9,480	7,740	5,160
Level 3	80,050	24,040	24,040	8,010	3,020	7,030	95,030	9,060	7,030	5,020
Level 2	80,050	23,040	23,040	7,350	2,690	6,700	95,030	8,060	6,700	4,360
Level 1	80,050	22,040	22,040	6,690	2,360	6,370	95,030	7,060	6,370	3,700
Level 0	80,050	21,040	21,040	6,030	2,030	6,040	95,030	6,060	6,040	3,040
Level	10,000	7,650	6,870	4,730	10,000	4,360	10,000	5,230	7,180	3,000
Bobot	0,012	0,011	0,007	0,003	0,005	0,004	0,005	0,012	0,020	0,012
Value	0,124	0,085	0,045	0,014	0,045	0,017	0,052	0,065	0,143	0,035

Usulan Perbaikan dan *Output*

Untuk memaksimalkan kinerja perusahaan secara keseluruhan, perlu diberikan beberapa saran perbaikan dan kinerja untuk keempat KPI yang berada pada indikator merah atau berada pada level 0-3. KPI ini membutuhkan perhatian khusus dan solusi korektif tanpa melewatkan satu langkah pun. KPI lainnya. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Usulan perbaikan tercantum dalam Tabel 13.

Tabel 13. Usulan Perbaikan dan *Output*

Usulan Perbaikan KPI KK	Dapat diimplementasi		Output
	Ya	Tidak	
1. Lebih intensif dalam membagikan kuesioner mengenai pelayanan dari perusahaan			Merancang kuesioner harapan dan persepsi pelayanan terhadap pelanggan
2. Perusahaan perlu membuat call center khusus untuk pengaduan saran atau kritik			Membuat stasiun call center
3. Memberikan hadiah pada pelanggan yang memberikan saran kepada perusahaan			Membagikan merchandise
Usulan Perbaikan KPI S 11 (Intensitas Aktivitas Sosial)	Dapat diimplementasi		Output
	Ya	Tidak	
1. Lebih intensif dalam melakukan aktivitas sosial di lingkungan masyarakat			Merancang <i>gannt chart</i> dan jenis aktivitas sosial
2. Melakukan survei tentang intensitas untuk dilakukan kegiatan aktivitas sosial			Merancang <i>gannt chart</i> sesi pertemuan
Usulan Perbaikan KPI P 6 (Tingkat Pemenuhan Keinginan Kelanggan)	Dapat diimplementasi		Output
	Ya	Tidak	
1. Melakukan pelatihan dan seminar berkala pada SDMPT. HDP secara berkala			Merancang <i>gannt chart</i> dan jenis aktivitas pelatihan
2. Selalu tanggap dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan			Merancang kuesioner persepsi dan harapan produk karoseri
3. Selalu mengimplementasikan keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam setiap produk yang dipesan			
Usulan Perbaikan KPI KAP 19 (Intensitas Undangan yang Diberikan Kepada Pelanggan)	Dapat diimplementasi		Output
	Ya	Tidak	
1. Lebih intensif dalam memberikan undangan dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelanggan			Membuat <i>gannt chart</i> dan jenis undangan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa Perancangan pengukuran kinerja yang terstruktur dan terstandar berdasarkan perspektif *performance prism* telah dibuat dengan menggunakan perspektif kepuasan, kontribusi, strategi, proses dan kapabilitas *stakeholder*. Total kinerja perusahaan sebesar 4,694. Dengan 20 KPI berwarna kuning, 16 KPI berwarna hijau dan 4 KPI berwarna merah. Angka 4,176 ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan tergolong

cukup baik tetapi terdapat 4 KPI yang masih memiliki peforma buruk sehingga perlu diberikan usulan untuk dilakukan tindakan untuk meningkatkan kinerja KPI tersebut.

Saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah perusahaan diharapkan dapat melakukan pengukuran kinerja perusahaan secara konsisten dengan menggunakan aplikasi berupa excel yang telah diberikan untuk memantau, mengevaluasi dan meningkatkan peforma kinerja perusahaan kemudian Perusahaan diharapkan menerapkan usulan perbaikan yang telah dibuat sehingga kinerja perusahaan dapat meningkat dan mencapai target yang telah ditetapkan.

REFERENSI

- Waskito, A. S. (2014). Penerapan Perfomance Prism Sebagai Alat Ukur Meningkatkan kinerja. *Jurnal Industri UIN Vol. 82*, 1-4.
- Gunawan, A.S. (2010). Pengukuran Kinerja dengan Metode Perfomance Prism dan Scoring Objective Matrix (OMAX). *POROS Vol. 20*, 1-4.
- Widayat, Arif. (2015). Pengukuran Kinerja dengan Metode Perfomance Prism dan Analitical. *Jurnal Industri UIN.Vol. 80*, 1-4.
- Widyawanti, Sri. (2013). Pengukuran Kinerja pada Perusahaan Furniture menggunakan metode Performance Prism dan Analitical Hirarchy Process. *Jemis Vol 1*, 1-4.
- Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2001). The Performance Prism, The Scorecard for Measuring and Managing Business Success. Cranfield School of Management, United Kingdom.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2015). Panduan Praktis Menyusun KPI. RAS, Jakarta.
- Saaty, T. L. (1998). Multicriteria Decision Making, The Analytic Hierarchy Process. University of Pittsburgh, USA.
- Yanto, Y. (2017). Objective Matrix. *Jurnal Bina Nusantara Vol 25*, 1-5.