



Perancangan *Key Performance Indicator* untuk Mengukur Kinerja Menggunakan Metode *Performance Prism*

Ujang Cahyadi¹, Ridwan Abdul Aziz²

Jurnal Kalibrasi
Institut Teknologi Garut
Jl. Mayor Syamsu No. 1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia
Email : jurnal@itg.ac.id

¹ujang.cahyadi@itg.ac.id

² 1703052@itg.ac.id

Abstrak – Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan rancangan *Key Performance Indicators* dalam pengukuran Kinerja. Metode pendekatan sistem yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *Performance Prism*. *Performance Prism* memiliki pendekatan pengukuran kinerja yang dimulai dari *stakeholder*, bukan dari strategi. Identifikasi secara detail tentang kepuasan dan kontribusi *stakeholder* akan membawa sebuah organisasi dalam sebuah pengambilan keputusan berupa strategi yang tepat. merancang *Key Performance Indicator* (KPI) dari tiap *stakeholder* yang dapat membantu perusahaan dengan skala prioritas demi meningkatkan *supply* dan *demand* yang berkelanjutan menggunakan metode *Performance Prism* yang menganalisis kepuasan *stakeholder* dan kontribusi *stakeholder* untuk membuat strategi, proses, kapabilitas yang disesuaikan dengan keterlibatan yang efektif dari *stakeholder*. Setiap PI kemudian diukur tingkat kepentingannya melalui kuesioner perbandingan berpasangan dengan menggunakan metode AHP. Responden yang dipilih yaitu *Owner* dan 5 pekerja senior yang sudah *Expert*. Bobot yang digunakan adalah bobot indikator, karena menunjukkan bobot tiap PI secara keseluruhan. Semakin besar bobot yang dihasilkan, maka semakin besar juga pengaruh PI tersebut kepada perusahaan. Hasil dari *Performance Prism* ini akan dijadikan KPI sebagai tolak ukur perbaikan perusahaan. Selanjutnya *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk menentukan bobot kepentingan dari tiap KPI yang didapatkan. Dari hasil penelitian, peneliti dapat mengetahui rancangan KPI yang dibuat, indikator mana saja yang terpilih menjadi indikator kinerja kunci (KPI).

Kata Kunci – *Analytical Hierarchy Process*; *Key Performance Indicators*; Pengukuran Kinerja; *Performance Prism*; *Stakeholder*.

I. PENDAHULUAN

Untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat ini, setiap perusahaan dituntut untuk selalu berbenah diri guna mendapatkan performansi kerja yang semakin baik. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat performansi kerja yang baik perlu dilakukannya pengukuran kinerja pada seluruh komponen aspek perusahaan, mulai dari implementasi visi, misi, strategi yang objektif, target, proses dan kapabilitas dengan melibatkan seluruh *stakeholder*. *Performance Prism* melihat kebutuhan *stakeholders*. Karakteristik utama dari *Performance Prism* adalah bahwa ia dirancang untuk mencakup semua faktor penting dari sistem pengukuran kinerja yang sukses [1].

Pengukuran Kinerja sangat berpengaruh pada kelangsungan produksi karena pengukuran kinerja akan menjadi suatu indikator apakah produksi itu berjalan baik atau tidak. Kepuasan yang tinggi akan meningkatkan produksi perusahaan, dan kepuasan yang rendah akan membuat produksi lemah. Untuk itu, perusahaan perlu

mengatur strategi yang tepat, agar dapat mengatur sumber daya yang mereka miliki dengan maksimal [2]. Agar dapat melakukan berkelanjutan (*sustainability*) untuk setiap *stakeholder* yang dimilikinya, perusahaan harus mampu memahami keterlibatan tiap *stakeholder* dalam proses bisnis ini. Dengan demikian, perusahaan dapat mengatur ukuran kinerja yang tepat bagi semua pihak yang terkait. cara untuk mengetahui tingkat performansi kerja yang baik perlu dilakukannya perancangan pengukuran kinerja pada seluruh komponen perusahaan, mulai dari implementasi baik visi, misi, strategi yang objektif, target, proses dan kapabilitas yang melibatkan seluruh *stakeholder* [3].

Performance Prism ini melihat kebutuhan dari masing-masing *stakeholder*. Karakteristik utama dari *Performance Prism* adalah bahwa ia dirancang untuk mencakup semua faktor penting dari sistem pengukuran kinerja yang sukses [4]. Rancangan *Key Performance Indicator* (KPI) dari tiap *stakeholder* yang dapat membantu perusahaan dengan skala prioritas demi meningkatkan *supply* dan demand yang berkelanjutan [5]. Metode analisis *stakeholder* yaitu *Performance Prism*. *Performance Prism* digunakan untuk menganalisis kepuasan *stakeholder* dan kontribusi *stakeholder* untuk membuat strategi, proses, kapabilitas yang disesuaikan dengan keterlibatan yang efektif dari *stakeholder* [6]. Hasil dari *Performance Prism* ini akan dijadikan KPI sebagai tolak ukur perbaikan perusahaan. Penelitian ini menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk bobot kepentingan dari tiap KPI yang didapatkan[7].Setiap *stakeholder* yang dimilikinya, perusahaan harus mampu memahami keterlibatan tiap *stakeholder* dalam proses bisnis ini.[8].Dengan demikian, perusahaan dapat mengatur ukuran kinerja yang tepat bagi semua pihak yang terkait [9]. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada pada perusahaan guna membantu perusahaan untuk mengembangkan strategi terbaik sebagai evaluasi serta perbaikan terkait kegiatan yang dinilai kurang maksimal sehingga dapat menambahkan value terhadap kegiatan yang dilakukan.[10].

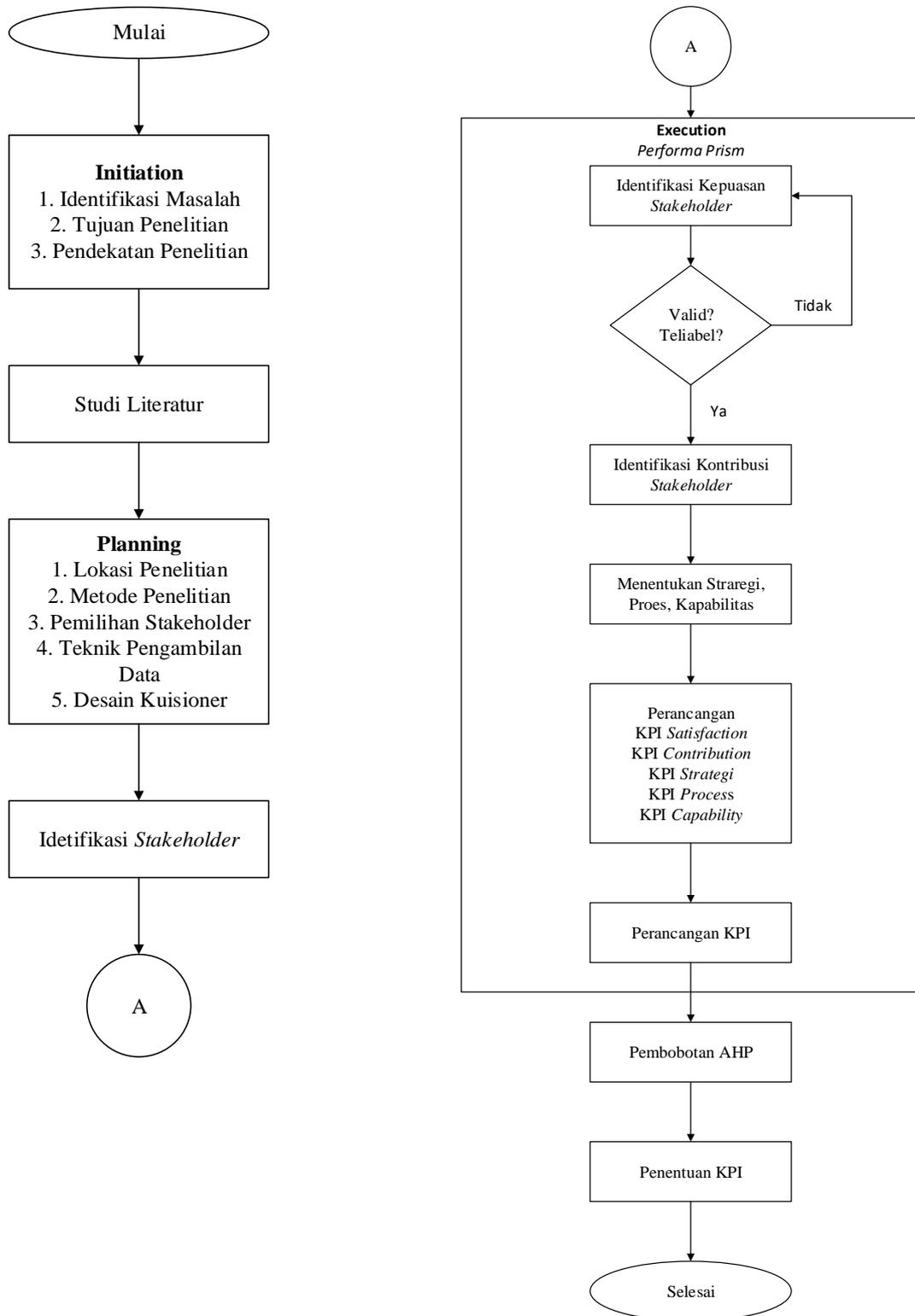
Metode pengukuran kinerja dari *Performance Prism* ini mempertimbangkan yang diukur bukan hanya berdasarkan konsumen atau pendapatan saja seperti model pengukuran kinerja organisasi pada umumnya, melainkan dari sisi *stakeholder-nya* seperti *owner, supplier, customer* dan *employee* [11]. Dalam penelitian terdahulu terdapat peneliti terdahulu dengan topik permasalahan yang hamper sama, yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini. *Performance Indicator*, penentuan KPI dan Pembobotan AHP dari penelitian ini yaitu jurnal dari penelitian. Pengukuran dalam hal ini adalah usaha untuk melihat persoalan yang dicapai akibat penerapan/aplikasi manajemen dalam teknologi yang diterapkan guna meningkatkan kinerja. Tujuan dari pengukuran kinerja secara umum adalah untuk mengevaluasi kinerja yang ada, menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh dalam menunjang perbaikan kinerja serta mereduksi faktor -faktor yang menghambat. *Performance prism* merupakan penyempurnaan dari teknik pengukuran kinerja yang ada sebelumnya sebagai sebuah kerangka kerja.

Keuntungan dari framework tersebut adalah melibatkan semua *stakeholder* dari organisasi, terutama investor, pelanggan, end-users, karyawan, para penyalur, mitra persekutuan, masyarakat dan regulator. Pada prinsipnya metode ini dikerjakan dalam dua arah yaitu dengan mempertimbangkan apa kebutuhan dan keinginan (*needs and wants*) dari semua *stakeholder*, dan uniknya lagi metode ini juga mengidentifikasikan kontribusi dari *stakeholders* terhadap organisasi tersebut. Pada pokoknya hal itu menjadi hubungan timbal balik dengan masing masing *stakeholder*. *Performance prism* memiliki pendekatan pengukuran kinerja yang dimulai dari *stakeholder*, bukan dari strategi. Identifikasi secara detail tentang kepuasan dan kontribusi *stakeholder* akan membawa sebuah organisasi dalam sebuah pengambilan keputusan berupa strategi yang tepat. Sehingga dimungkinkan organisasi dapat mengevaluasi strategi yang telah dilakukan sebelumnya [12].

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method* yaitu suatu pendekatan untuk menyelidiki masalah yang berhubungan dengan perilaku dengan mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif dan kualitatif sebagai jawaban atas pertanyaan penelitian. Adapaun metode penelitian ini ddengan menggunakan metode ilmiah yaitu dengan menggunakan metode *Performance Prism* untuk mengetahui kebutuhan dari masing-masing *Stakeholder*, selanjutnya menggunakan AHP untuk melakukan pembobotan dari Responden, selanjutnya *Key Performance Indicator* untuk menentukan PI dari masing-masing *Stakeholder*. Penelitian ini dilakukan di

Industri Rumahan Aromanis Ebeg yang terletak di kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. Pengambilan data yang digunakan penelitian dengan cara obeservasi langsung, wawancara serta diskusi dengan expert, dan penyebaran beberapa kuesioner kepada responden. Penggunaan kuesioner menjadi media yang efektif dan efisien dalam pengambilan serta pengolahan data yang akan dilanjutkan dengan analisis menggunakan AHP. Tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada flowchart berikut.



Gambar 1: Diagram Alir Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini yaitu akan menjawab dan selaras dengan tujuan dan dirumuskan sebelumnya berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dapat diketahui kebutuhan yang dimiliki dari masing-masing *Stakeholder* dari *stakeholder satisfaction*, *contribution* dan *Objective*. Kemudian ditentukan identifikasi strategi, proses dan kapabilitasnya, selanjutnya dilakukan pembobotan untuk menentukan KPI untuk perusahaan Aroamis Ebeg.

1. Penentuan *Stakeholder* dari *stakeholder satisfaction*, *contribution* dan *Objective*.

Tabel 1: *Stakeholder Satisfaction*, *contribution* dan *objective*

<i>Stakeholder</i>	<i>Stakeholder Satisfaction</i>	<i>Stakeholder Contribution</i>	<i>Objective</i>
<i>Costumer</i>	1 Kemasan Aromanis Ebeg yang rapih dan menarik	1 Memberikan keuntungan bagi perusahaan	1 Meningkatkan kepuasan <i>Costumer</i>
	2 Produk Arumanis tidak mudah meleleh dalam jangka waktu 3 minggu		
	3 Cita rasa Produk Arumanis yang enak		
	4 Arumanis Ebeg memiliki tekstur yang halus		
	5 Arumanis Ebeg Memiliki Harga yang terjangkau		
	6 Arumanis Ebeg memiliki harga yang terjangkau jika dibandingkan dengan produk lain yang serupa.		
		2 Loyal menjadi pelanggan	2 Mempertahankan loyalitas <i>Costumer</i>
	7 Produk Arumanis mudah didapatkan karena sudah tersedia di pasar tradisional dan toko oleh – oleh	3 Membantu mempromosikan produk	3 Meningkatkan promosi penjualan
		4 Memberi kritik yang membangun	
	8 Peningkatan omzet (penjualan)	5 Memberikan pelayanan yang baik bagi <i>costumer</i>	4 Memberikan kepuasan Karyawan
<i>Employee</i>	9 Kondisi kerja yang nyaman	6 Membantu mempromosikan produk aromanis	
	10 Pemberian cuti secara berkala		
	11 Adanya bonus bagi karyawan		
	12 Produktivitas	7 Produktif dalam	5 Meningkatkan

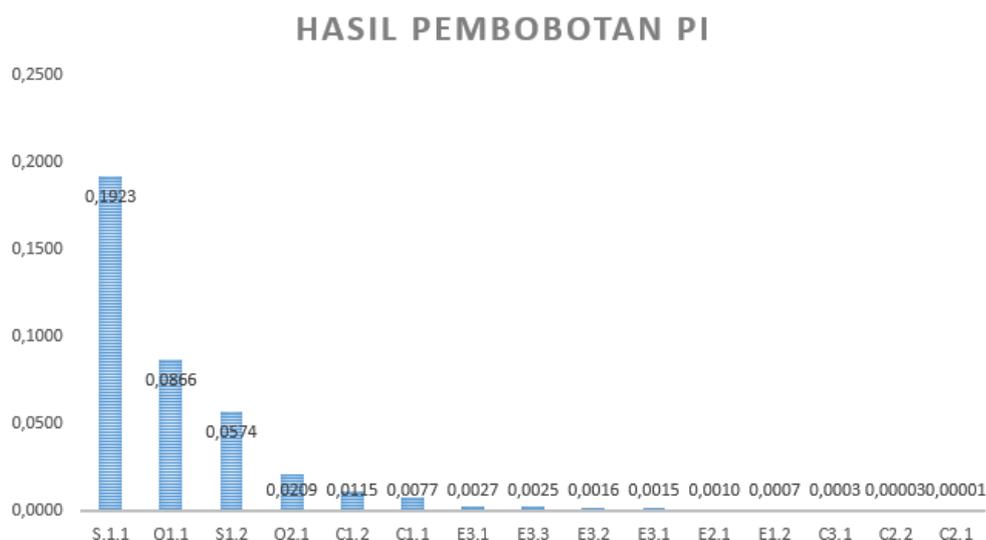
<i>Stakeholder</i>	<i>Stakeholder Satisfaction</i>	<i>Stakeholder Contribution</i>	<i>Objective</i>
	karyawan	aktivitasnya	produktivitas karyawan
13	Keselamatan dalam bekerja	8 Bekerja disiplin	6 Meningkatkan kedisiplinan
		9 Mematuhi aturan yang ditetapkan	
		10 Menerapkan keselamatan kerja dengan benar	
14	Peningkatan omzet (penjualan)		7 Meningkatkan profit
		15 Minimasi biaya operasional	
		16 Mempertahankan kepuasan pelanggan	
		17 Meningkatkan pangsa pasar	
		18 Loyalitas karyawan	
19	Kedisiplinan karyawan	11 Mengawasi kegiatan perusahaan	8 Mengawasi kegiatan perusahaan
		12 Memperhatikan perkembangan usaha	
		13 Menyediakan lapangan kerja	
20	Akuntabilitas keuangan		9 Adminitrasi yang mudah
		14 Melakukan pengiriman barang tepat waktu	
		15 Melakukan pengiriman sesuai kesepakatan	
21	Pembayaran tepat waktu	16 Memberi diskon	10 Mempertahankan kerjasama
		22 Volume pesanan bertambah	
23	Kelangsungan kerjasama yang baik		
		16 Memberi diskon	

2. Identifikasi pada Strategi, proses dan kapabilitas.

Tabel 2: Identifikasi Strategi, Proses dan Kapabilitas

Stakeholder	Objektive	Strategi	Procces	Kapabilitas
Customer	1. Meningkatkan kepuasan <i>Customer</i>	Menyediakan produk Aromanis yang berkualitas	Produksi produk Aromanis (Rambut Nenek)	Menggunakan bahan baku yang berkualitas
		Memberi pelayanan terbaik kepada konsumen	Playanan terhadap <i>Customer</i>	Metode pembuatan Aromanis yang baik
		Memberikan potongan harga		Keterampilan karyawan
	2. Mempertahankan loyalitas <i>Customer</i>	Memberikan keuntungan kepada pelanggan setia	Memberikan diskon untuk pelanggan setia	Memiliki hubungan baik dengan pelanggan
	3. Meningkatkan promosi penjualan	Pembelian berulang	Promosi melalui media Sosial	Merekomendasikan ke pihak lain
Empolyee	4. Memberikan kepuasan pada <i>Employee</i>	Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman	Menciptakan lingkungan kerja	Adanya hubungan baik karyawan dan pemilik.
		Pemberian bonus bagi karyawan	Pemberian bonus	Adanya hubungan yang harmonis antar karyawan
	5. Meningkatkan produktivitas karyawan	Memberikan bonus bagi karyawan	Proses produksi dan penjualan produk	Kemampuan management menilai kinerja karyawan

3. Key Performance Indicator (KPI)



Gambar 2: Hasil Pembobotan PI

Berikut merupakan Keseluruhan hasil pembobotan PI dan keterangan dari setiap kode PI ditunjukkan dari hasil perhitungan spesifikasi PI. berikut merupakan tabel Spesifikasi PI yang sudah diurutkan dari yang terbesar ke terkecil.

Tabel 3: *Spesifikasi PI*

Indicator	Bobot	Prioritas
S1.1 Tingkat pemenuhan barang pesanan	0,1923	1
O1.1 Rasio Biaya Oprasional	0,0866	2
S1.2 Ketepatan Pembayaran Terhadap <i>Supplier</i>	0,0574	3
O2.1 Rata-rata Feedback	0,0209	4
C1.2 Indeks Kepuasan <i>Customer</i>	0,0115	5
C1.1 Rasio Jumlah Produk Cacat	0,0077	6
E3.1 Persentase Ketidakhadiran	0,0027	7
E3.3 pelatihan karyawan	0,0025	8
E3.2 Persentase Pelanggaran Peraturan	0,0016	9
E1.1 Persentase Karyawan Menerima Bonus	0,0015	10
E2.1 Tingkat Produktivitas Karyawan	0,0010	11
E1.2 Indeks Kepuasan Karyawan	0,0007	12
C3.1 Kualitas Pelayanan	0,0003	13
C2.2 Aksebilitas Yang Mudah	0,00003	14
C2.1 Frekuensi Pemberian Potongan Harga	0,00001	15

Dapat disimpulkan bahwa PI yang tinggi Pemenuhan Barang (S1.1) berbobot 0.1923. PI penting karena *feedback* dari Owner sangat berpengaruh, agar produk dapat diperbaiki dan memberikan kepuasan dan membangun komunikasi dengan *Stackholder* yang lain seperti kepada *customer* dan Karyawan dan *supplier*. PI yang memiliki bobot terendah adalah Frekuensi Pemberian Potongan Harga (C.1) dengan bobot 0,00001.

IV. KESIMPULAN

Hasil pembobotan dengan metode Analytic Hierarchy Process (AHP) menunjukkan bahwa *stakeholder* Owner memiliki bobot yang tinggi pada rata-rata feedback selanjutnya Supplier memiliki bobot yang tinggi pada tingkat pemenuhan barang kemudian Employee memiliki bobot yang tinggi pada Persentase Karyawan Menerima Bonus, dan Costumer memiliki bobot yang tinggi pada Rasio Biaya Oprasional. Hasil pembobotan indikator kinerja dengan AHP menunjukkan bahwa Rata-rata Feedback memiliki bobot paling tinggi dan Pelatihan Karyawan memiliki bobot terendah. Berdasarkan hasil pembobotan, yang dipilih menjadi indikator kinerja kunci (*Key Performance Indicators* atau KPI) antara lain adalah tingkat pemenuhan barang pesanan, rasio biaya oprasional, ketepatan pembayaran terhadap supplier, rata-rata feedback, indeks kepuasan customer, rasio jumlah produk cacat, persentase ketidakhadiran, pelatihan karyawan, persentase pelanggaran peraturan, persentase karyawan menerima bonus, tingkat produktivitas karyawan, indeks kepuasan karyawan, kualitas pelayanan, aksebilitas yang mudah, dan frekuensi pemberian potongan harga.

Berdasarkan hasil penelitian ini, adapun saran-saran yang dapat diberikan yaitu sebaiknya perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian berupa *Key Performance Indicator* (KPI) dari *stakeholder* sebagai alat evaluasi berkala yang dilakukan untuk mengukur tingkat kinerja perusahaan sehingga mengetahui apa yang perlu dilakukan perbaikan guna meningkatkan performa perusahaan. Dan pada penelitian selanjutnya yang akan dilakukan serupa mengenai Perancangan KPI menggunakan Metode Performance indicator, disarankan untuk melakukan menambah referensi dalam pemilihan *stakeholder* dan disesuaikan dengan kondisi objek penelitian yang dilakukan untuk meningkatkan output penelitian yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. E. Sari, “Perancangan *Key Performance Indicators* (Kpi) Menggunakan Metode *Performance Prism* (Studi Kasus Di Batik Putra Bengawan),” 2011.
- [2] D. Mufti, A. Ikhsan, and M. Zoni, “Implementasi Metode *Performance Prism* Dalam Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm),” *J. Ind. Qual. Eng.*, pp. 1–10, 2020.
- [3] F. A. REFIDYATAMA, “Identifikasi *Stakeholder* Serta Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja Dengan *Performance Prism* Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp)(Studi Kasus Di Pt. Lintas Bintang Mulia Nusantara ‘Starcross’ Yogyakarta),” 2021.
- [4] S. Persyaratan, U. Memperoleh, and G. Sarjana, “PERANCANGAN *KEY PERFORMANCE INDICATORS* (KPI) MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM* (Studi Kasus di Batik Putra Bengawan),” 2011.
- [5] W. Gunawan, “Perancangan *Key Performance Indicator* Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp),” *Format J. Ilm. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 1, p. 18, 2019, doi: 10.22441/format.2019.v8.i1/003.
- [6] D. I. Pt, D. Internasional, D. I. Pt, and D. Internasional, *METODE SCOR DAN AHP*. 2020.
- [7] Y. Rahabistara, P. B. Katili, and ..., “Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Performance Prism* Di PT. XYZ,” *J. Tek. Ind. ...*, 2017.
- [8] N. Dahlesti, M. N. Ardiansyah, P. Giri, and A. Kusuma, “PERANCANGAN PENDISTRIBUSIAN PRODUK PT XYZ DENGAN ARMADA SINGLE -KOMPARTEMEN UNTUK MENINGKATKAN UTILITAS PENGGUNAAN ARMADA MENGGUNAKAN METODE MIXED-INTEGER LINEAR PROGRAMMING (STUDI KASUS : PT XYZ) DESIGN OF PT XYZ ’ S PRODUCT DISTRIBUTION WITH SINGLE- COMPARTMENT VEHICLES TO IMPROVE UTILITY OF VEHICLES USING MIXED-INTEGER LINEAR PROGRAMMING METHOD (CASE STUDY : PT XYZ),” vol. 8, no. 5, pp. 7752–7766, 2021.
- [9] B. Ulum, “Usulan perbaikan kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Performance Prism* dan Analytical Hoerarchy Process (AHP) di CV. Robert Jaya Sejahtera,” *PERFORMA Media Ilm. Tek. Ind.*, vol. 17, no. 2, pp. 146–151, 2019, doi: 10.20961/performa.17.2.28498.
- [10] W. A. Kinanti and N. Nurhasanah, “Usulan Perancangan *Key Performance Indicator* (KPI) dengan Konsep Green HRM menggunakan Perspektif *Performance Prism* dan Metode AHP pada Waris Cafe,” *J. Al-AZHAR Indones. SERI SAINS DAN Teknol.*, vol. 5, no. 2, p. 70, 2019, doi: 10.36722/sst.v5i2.353.
- [11] P. Studi *et al.*, “Usulan Perancangan *Key Performance Indicator* (KPI) dengan Konsep Green HRM menggunakan Perspektif *Performance Prism* dan Metode AHP pada Waris Cafe,” vol. 5, no. 2, pp. 70–78, 2019.
- [12] G. Pribadi, “Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan *Performance Prism* dengan Metode AHP, OMAX dan Traffic Light System (Studi Kasus: CV. Liana Collection),” 2020.