

MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM DALAM MERANGCANG SISTEM PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN

Hermanto, Rinaldi Pandiangan

Teknik Industri FTIK Universitas Indraprasta PGRI

Email: hers3sm@gmail.com, rinaldipandiangan123@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 15 Februari 2022 Direvisi 23 Februari 2022 Disetujui 25 Februari 2022	PT. Grahawita Santika adalah perusahaan di bidang jasa hotel di Jakarta Selatan. ketatnya persaingan usaha perhotelan memacu setiap pihak manajemen hotel untuk berusaha menemukan solusi agar perusahaan terus berkembang. Setiap perusahaan perhotelan dituntut melakukan beberapa program peningkatan manajemen, penghematan biaya agar memiliki daya saing untuk berkompetisi. Kualitas pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan produktifitas yang memiliki acuan pada kinerja organisasi tersebut. Sehingga berbagai teknik rekayasa peningkatan produktifitas harus selalu dikembangkan. Namun hal tersebut tidak akan dapat berjalan secara efektif tanpa diimbangi dengan performance measurement dan management. Di tengah situasi pandemi virus corona terjadi penurunan jumlah pengunjung hotel yang sangat drastis. Sehingga perusahaan harus bergerak cepat guna mengatasinya. Banyaknya hotel baru yang muncul membuat persaingan bisnis semakin ketat untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah belum diketahui perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, belum diketahuinya cara paling efektif untuk meningkatkan kepuasan para stakeholder dan belum diketahui strategi-strategi yang harus dilakukan, proses-proses yang diperlukan untuk dapat mencapai tujuan tersebut, serta kemampuan yang harus dipersiapkan untuk melaksanakannya agar mencapai target. Dari hasil pengukuran kinerja dengan metode performance prism yang telah dilakukan, disimpulkan pengukuran kinerja tidak hanya didasari oleh strategi proses dan kapabilitas perusahaan tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi stakeholder. Penyusunan KPI perusahaan dimulai dari mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi para stakeholder untuk menentukan indikator kinerja dari kriteria strategi, proses dan kapabilitas PT. Grahawita Santika. Hasil rancangan menunjukkan bahwa stakeholder PT. Grahawita Santika meliputi: konsumen, tenaga kerja, supplier, pemilik/investor, serta pemerintah dan masyarakat sekitar
Kata Kunci: Perancangan Sistem; Pengukuran Kinerja Perusahaan; Performance Prism	

How to cite:

Hermanto & Rinaldi Pandiangan (2022) Menggunakan Metode Performance Prism Dalam Merancang Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan, *Jurnal Syntax Admiration* 3(3)
<https://doi.org/10.46799/jsa.v3i3.410>

E-ISSN:

2722-5356

Published by:

Ridwan Institute

lingkungan hotel. Sistem pengukuran kinerja memuat 38 KPI yang meliputi 8 KPI konsumen, 6 KPI untuk employee, 6 KPI investor, 6 KPI supplier, 6 KPI pemerintah dan 6 KPI untuk masyarakat di sekitar lingkungan hotel yang terbagi kedalam tiga kriteria yaitu Strategy, Process, dan Capability. Dari ketiga kriteria tersebut yang memiliki nilai performansi tertinggi adalah Capability. Setelah semua KPI tersebut dibobotkan dengan AHP dan kemudian dilakukan scoring dengan OMAX maka perkalian antara dua hasil perhitungan tersebut menunjukkan nilai performansi actual berupa beberapa KPI sebaiknya ditingkatkan, diantaranya adalah dari KPI penyusun strategy yaitu pengembangan fasilitas unggulan dan memperluas fasilitas untuk kemudahan pembayaran. Untuk KPI penyusun process adalah peningkatan frekuensi pemberian paket diskon dan penyampaian informasi yang lebih rinci tentang fasilitas hotel. Serta untuk KPI penyusun capability adalah meningkatkan perluasan promosi dan penggunaan metode promosi hotel yang lebih kreatif. Disarankan pihak perusahaan sebaiknya membentuk suatu tim pengukuran kinerja sendiri yang bertugas melakukan pengukuran kinerja dan mengevaluasinya serta mensosialisasikanya kepada seluruh pegawai perusahaan. Melakukan evaluasi terhadap tiap indikator kinerja dengan performance prism secara berkala sesuai dengan perkembangan lingkungan bisnis. Mengimplementasikan hasil dari evaluasi tersebut dan membandingkan perubahan tersebut dari waktu ke waktu dan melakukan perbaikan secara terus menerus untuk mendapatkan kinerja yang optimal.

ABSTRACT

PT. Grahawita Santika is a hotel service company in South Jakarta. The tight competition in the hospitality business has spurred every hotel management party to try to find solutions so that the company continues to grow. Every hotel company is required to carry out several management improvement programs, cost savings in order to have competitiveness to compete. The quality of service in this case is closely related to productivity which has a reference to the performance of the organization. So that various engineering techniques to increase productivity must always be developed. However, this will not be able to run effectively without being balanced with performance measurement and management. In the midst of the corona virus pandemic situation, the number of hotel visitors has decreased drastically. So the company must move quickly to overcome it. The number of new hotels that have appeared has made business competition even tougher to provide even better services. The identification of the problem in this research is that it is not known what improvements to improve

company performance are, the most effective way to increase stakeholder satisfaction is not known and the strategies that must be carried out, the processes needed to achieve these goals, and the capabilities that must be prepared to implement it in order to achieve the target. From the results of performance measurement using the performance prism method, it can be concluded that performance measurement is not only based on the company's process strategy and capabilities but also pays attention to stakeholder satisfaction and contribution. The preparation of the company's KPI starts from identifying the satisfaction and contribution of stakeholders to determine performance indicators from the strategy, process and capability criteria of PT. Grahawita Santika. The design results show that the performance measurement system contains 38 KPIs which include 8 consumer KPIs, 6 KPIs for employees, 6 investors' KPIs, 6 suppliers' KPIs, 6 government KPIs and 6 KPIs for the community around the hotel environment which are divided into three criteria, namely Strategy, Process, and Capability. Of the three criteria that have the highest performance value is Capability. After all the KPIs are weighted with AHP and then scored with OMAX, it shows from the KPIs that the strategists are developing superior facilities and expanding facilities for ease of payment. For the KPI preparation process, it is increasing the frequency of giving discount packages and delivering more detailed information about hotel facilities. As well as for the KPI for compiling capability, it is increasing the expansion of promotions and the use of more creative hotel promotion methods. It is suggested that the company should form its own performance measurement team in charge of measuring performance and evaluating it and socializing it to all company employees. Evaluate each performance indicator with a performance prism on a regular basis in accordance with the development of the business environment. Implement the results of the evaluation and compare these changes from time to time and make continuous improvements to get optimal performance

Keywords: System Design; Company Performance Measurement; Performance Prism

Pendahuluan

Usaha pemerintah untuk meningkatkan pendapatan daerah dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan mengembangkan usaha di sektor pariwisata (Simamora & Sinaga, 2016). Pariwisata diyakini sebagai sarana yang efektif untuk meningkatkan pendapatan daerah, karena selain keberadaanya yang tidak pernah berhenti untuk dicari oleh masyarakat, pariwisata juga membuka peluang usaha bagi masyarakat sekitar yang berarti juga memacu peningkatan perekonomian daerah

(Moerad et al., 2016). Salah satu bentuk usaha yang terpengaruh untuk ikut berkembang pesat adalah usaha di bidang perhotelan (R. Saputra, 2016).

PT. Grahawita Santika adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa hotel yang bertempat di Jakarta Selatan. Ketatnya persaingan usaha perhotelan memacu setiap pihak manajemen hotel untuk selalu berusaha menemukan solusi agar usaha tersebut terus berkembang (D. B. Saputra & Djastuti, 2014). Untuk itu setiap perusahaan perhotelan dituntut untuk melakukan beberapa program peningkatan manajemen, penghematan biaya tanpa mengurangi pelayanan kepada pelanggan agar memiliki daya saing untuk berkompetisi dimana kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas utama (Mahanani, 2017). Kualitas pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan produkti fitas yang memiliki acuan pada kinerja organisasi tersebut (Bleskadit et al., 2020). Maka untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut berbagai teknik rekayasa peningkatan produk ktifitas harus selalu dikembangkan (Riniwati, 2016). Namun hal tersebut tidak akan dapat berjalan secara efektif tanpa diimbangi dengan performance measurement dan management sebagai upaya antuk mengontrol jalanya aktifitas usaha.

Hasil yang diharapkan perusahaan ditengah situasi saat ini yang mana sedang terjadi pandemic virus corona menimbulkan masalah baru bagi perusahaan dalam hal peningkatan kinerja management (Azizah et al., 2020).

1. Tuntutan perusahaan terhadap target yang ditentukan
2. Pandemic virus corona menimbulkan masalah baru disetiap lini manajemen

Dalam situasi persaigan yang seperti ini, perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Riyadi, 2011).

Ruang lingkup performance prism meliputi interaksi anantara stakeholder contribution dan Stakeholder satisfaction yang kemudian diproyeksikan kedalam strategy, process dan capability (Adi & Wibowo, 2010).

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Hotel Bulan Agustus –Desember 2021

Bulan	Jenis wisat aan Mancanegara	Jenis wisatawan Nusantara	Total kunjungan
Agustus	2.000	8.000	10.000
September	1.993	7.223	9.219
Oktober	1.656	7.201	8.857
November	1.500	6.554	8.054
Desember	1.223	5.001	6.224

Sumber : Data laporan hotel bulan Agustus-Desember

Data di atas menunjukkan penurunan jumlah pengunjung hotel yang sangat drastis, penyebab utamanya adalah pandemi virus corona yang terjadi pada saat ini,oleh sebab itu para pelanggan. Kualitas jasa yang prima, terfokus pada pelanggan dan penggunaan sistem yang baik dapat menumbuhkan kepuasan pada pelanggan yang akan

mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dan meningkatkan reputasi hotel di mata pelanggan.

Metode Penelitian

Lingkup penelitian dalam hal ini adalah untuk membahas pemecahan masalah penilaian kinerja berdasarkan *performance prism* sebagai alat ukur kinerja dan *Analytical Hierarchy Process* sebagai pembobotannya.

Adapun permasalahan yang akan dibahas adalah Bagaimana hasil pengukuran kinerja PT. Grahawita Santika dengan menggunakan keempat perspektif *performance prism*, dengan demikian dapat diketahui manfaat yang didapatkan oleh PT. Grahawita Santika.

1. Observasi yaitu dengan melakukan penelitian langsung pada obyek yang diteliti untuk mendapatkan data primer maupun sekunder
2. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada stakeholder untuk mendapatkan data yang mungkin tidak dapat diperoleh dengan metode lain.
3. Dokumentasi dengan mengumpulkan data mengenai data- data masa lalu perusahaan.
4. Kuesioner megumpulkan data dengan cara menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan untuk mendukung data yang lainnya. Adapun quesioner yang disebar adalah quesioner pembobotan dengan perbandingan berpasangan yang bentuknya sedikit dirubah dari bentuk asalnya dengan pertimbangan untuk kemudahan pemahaman bagi responden dan quesioner pengukuran kinerja aktual

Pengukuran kinerjanya dilakukan dengan melakukan observasi pada :

Tabel 2

No	Responden	Alasan
1.	Owner	Memiliki tanggung jawab secara keseluruhan terhadap Kinerja hotel.
2.	Manager umum	Memiliki tanggung jawab manajerial terhadap hotel secara keseluruhan.
3.	Manager Operasional	Memiliki tanggung jawab manajerial terhadap operasional hotel.
4.	Manager Personalia	Memiliki tanggung jawab manajerial terhadap kepegawaian/ <i>human resource</i> hotel

A. Langkah-Langkah Penelitian :

- a. Penelitian pendahuluan yaitu studi mengenai kondisi yang ada pada PT. Grahawita Santika saat ini terkait sistem
- b. Perumusan masalah dan Menentukan tujuan penelitian.
- c. Perancangan pengukuran kinerja dan Performance Prism
- d. Tahap pembobotan dengan AHP
- e. Tahap scoring setiap KPI

- f. Tahap analisa dan pembahasan pencapaian kinerja perusahaan serta rencana tindakan untuk melaksanakan program peningkatan kinerja berdasarkan KPI yang perlu segera diperbaiki

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

Pembobotan KPI didasarkan pada kuesioner I yang berisi penilaian tingkat kepentingan tiap nilai elemen KPI yang mempengaruhi kondisi kinerja perusahaan. Kuesioner tersebut disebarkan kepada ahli yang dianggap berkompeten dalam perusahaan.

Tahapan pengumpulan data penelitian:

1. Pembobotan Antar Kriteria KPI
2. Pembobotan Antar *Stakeholder* Perusahaan
3. Pembobotan Elemen Tiap *Stakeholder* Untuk Masing-Masing Kriteria KPI:
 - a. Pembobotan elemen untuk kriteria KPI customer
 - b. Pembobotan elemen untuk kriteria KPI *employee*
 - c. Pembobotan elemen untuk kriteria KPI investor.
 - d. Pembobotan elemen untuk kriteria KPI supplier.
 - e. Pembobotan elemen untuk kriteria KPI regulator
 - f. Pembobotan elemen untuk kriteria KPI *community*

Dari hasil pembobotan dapat diperoleh struktur hierarki bobot KPI hotel XYZ sebagai berikut:

Pada tahap scoring ini perhitungan dan Pengolahan data yang digunakan didasarkan pada kuesioner II, yaitu kuesioner untuk mengukur sejauh mana kinerja aktual pelayanan PT. Grahawita Santika. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai hotel. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat jawaban, yang merupakan skala jenis ordinal. Dari total 20 kuesioner yang disebarkan, semuanya dapat kembali dan diolah.

Pada tahap ini penyebaran kuesioner dilakukan pada 20 orang pegawai yang merupakan total jumlah pegawai diluar petugas kebersihan lingkungan (kebersihan kebun). Jumlah tersebut diambil dengan pertimbangan bahwa hotel ini tergolong kedalam kelas hotel melati dimana aktifitas operasionalnya sering melibatkan semua pegawainya sehingga semua responden tersebut dianggap berkompeten dalam mengisi kuesioner.

B. Pembahasan

Masing-masing elemen Performance Indicator menunjukkan kinerja aktual dari hotel. Sebagai contoh pada kriteria strategy dapat diketahui bahwa KPI A1 memiliki nilai performansi 5,831 sedangkan KPI A2 hanya memiliki nilai 1,169. Ini berarti kinerja KPI A1 lebih besar dari KPI A2 berikut dan seterusnya sehingga dapat

dianalisa nilai performansi pencapaian tertinggi dari semua KPI adalah 7,875, yaitu untuk KPI O1 atau melakukan perluasan usaha di daerah lain dan KPI Q1 atau membayar retribusi sesuai aturan. Sedangkan pencapaian KPI yang terendah adalah 0,715, yaitu KPI B2 atau perbaikan kondisi kerja untuk kenyamanan pegawai, KPI D1 atau pengontrolan kerja supplier dan KPI J1 atau pelaksanaan kesepakatan standar mutu antara pihak hotel dan supplier.

Kriteria KPI strategy memiliki pencapaian performansi sebesar 6,17 dengan bobot 0,627 atau bobot terbesar dari ketiga kriteria KPI tersebut, kriteria KPI process memiliki pencapaian performansi sebesar 5,70 dengan bobot 0,280 sedangkan kriteria KPI capability memiliki pencapaian performansi sebesar 7,06 dengan bobot sebesar 0,

094. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian KPI strategy masih belum optimal jika dibandingkan dengan bobotnya yang merupakan bobot terbesar, dan sebaliknya KPI capability yang hanya memiliki bobot terendah justru memiliki pencapaian performansi tertinggi. Dapat diketahui juga bahwa pencapaian performansi total untuk perusahaan adalah sebesar 6,17.

Nilai performansi stakeholder satisfaction jika ditinjau dari rata-rata KPI penyusunya adalah sebesar 3,800, sedangkan nilai performansi stakeholder contribution jika ditinjau dari rata-rata KPI penyusunya adalah sebesar 3,862, dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan stakeholder saat ini seimbang dengan kontribusi yang diberikan stakeholder tersebut.

Kesimpulan

Dari hasil pengukuran kinerja dengan metode performance prism yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja dengan metode ini tidak hanya didasari oleh strategi proses dan kapabilitas dari perusahaan tersebut, tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi stakeholder. Karena terbukti pada penelitian tersebut penyusunan KPI perusahaan dimulai dari mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi para stakeholder untuk menentukan indikator kinerja dari kriteria strategi, proses dan kapabilitas PT. Grahawita Santika.

Hasil rancangan menunjukkan bahwa stakeholder PT. Grahawita Santika meliputi: konsumen, tenaga kerja, supplier, pemilik/investor, serta pemerintah dan masyarakat sekitar lingkungan hotel. Sistem pengukuran kinerja memuat 38 KPI yang meliputi 8 KPI konsumen, 6 KPI untuk employee, 6 KPI investor, 6 KPI supplier, 6 KPI pemerintah dan 6 KPI untuk masyarakat di sekitar lingkungan hotel yang terbagi kedalam tiga kriteria yaitu strategy, process, dan capability. Dari ketiga kriteria tersebut yang memiliki nilai performansi tertinggi adalah capability.

Setelah semua KPI tersebut dibobotkan dengan AHP dan kemudian dilakukan scoring dengan OMAX maka perbandingan antara dua hasil perhitungan tersebut menunjukkan nilai performansi aktual. Performansi aktual menunjukkan bahwa terdapat beberapa KPI yang sebaiknya ditingkatkan, diantaranya adalah dari KPI

penyusun strategy yaitu pengembangan fasilitas unggulan dan memperluas fasilitas untuk kemudahan pembayaran. Untuk KPI penyusun process adalah peningkatan frekwensi pemberian paket diskon dan penyampaian informasi yang lebih rinci tentang fasilitas hotel. Serta untuk KPI penyusun capability adalah meningkatkan perluasan promosi dan penggunaan metode promosi hotel yang lebih kreatif .

BIBLIOGRAFI

- Adi, H. P., & Wibowo, M. A. (2010). Evaluasi Kinerja Stakeholders Dalam Pembinaan Keterampilan Tenaga Kerja Konstruksi Dengan Metode Performance Prism. *Media Teknik Sipil*, 10(2), 106–112. [Google Scholar](#)
- Azizah, F. N., Ilham, I. F., Aqidah, L. P., Firdaus, S. A., Astuti, S. A. D., & Buchori, I. (2020). Strategi UMKM untuk Meningkatkan Perekonomian selama Pandemi Covid-19 pada saat New Normal. *OECOMICUS Journal of Economics*, 5. [Google Scholar](#)
- Budiarti, S. N. W P, and W. Budiawan, "Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Performance Prism (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang BRI Semarang Brigjen Sudiarto)," *Industrial Engineering Online Journal*, Vol. 7(4), Jan. 2019.
- Bleskadi, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Eksekutif*, 1(4). [Google Scholar](#)
- Fadilah, S. (2016). *Balanced Scorecard Model Kinerja Organisasi untuk Organisasi Pengelola Zakat*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Hery. (2017). *Balanced Scorecard For Bussines*. Jakarta: Grasindo.
- Mahanani, E. (2017). ANALISIS BAURAN PEMASARAN DAN STRATEGI SEGMENTASI, TARGETING DAN POSITIONING PT. EAGLE INDO PHARMA (CAP LANG). -. [Google Scholar](#)
- Marsono (2020). *Penggunaan Metode Analytical Hierarchy Process dalam Penelitian*. Bogor: In Media.
- Moerad, S. K., Susilowati, E., & Windiani, W. (2016). Pemetaan Potensi dan Dampak Ekonomi Masyarakat di Kawasan Pertambangan Bukit Tumpang Pitu Banyuwangi. *JURNAL SOSIAL HUMANIORA (JSH)*, 9(2), 114–138. [Google Scholar](#)
- Mollah, Moch. Kalam & Yanuar Suaya Erywardana, Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode "Performance Prism", *Jurnal Mahasiswa ITATS*. Vol. 3(2) April (2019)
- Novidiantoko, Dwi. (2020). *Pengukuran Kinerja Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Budi Utama
- Novita, Ervina, Edward Marxoni & Welly. Pengukuran Kinerja Dengan Metode Performance Prism Dan Omax (Studi Kasus : PT. X). *Jurnal Mahasiswa Universitas Katolik Musi Charitas*. Vol. 9(1). Februari (2021).

- Nur, Muhammad Nur & Denilah Yani. Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Integrated Performance Measurement Systems. *Journal* Vol. 8 (2) (2019).
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press. [Google Scholar](#)
- Riyadi, S. (2011). Pengaruh kompensasi finansial, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 40–45. [Google Scholar](#)
- Sa'adah. L & Ja'far M.S.M. (2018). *Balanced Scorecard Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Budi Utama
- Saputra, D. B., & Djastuti, I. (2014). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL PLAZA SEMARANG*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. [Google Scholar](#)
- Saputra, R. (2016). *Pengaruh Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Imara Di Palembang*. Universitas Katolik Musi Charitas. [Google Scholar](#)
- Simamora, R. K., & Sinaga, R. S. (2016). Peran pemerintah daerah dalam pengembangan pariwisata alam dan budaya di Kabupaten Tapanuli Utara. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 4(1), 79–96. [Google Scholar](#)
- Suci, R.M. (2017). *Balanced Scorecard Model Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Empat Perspektif*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Tungal, A.W (2015). *Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard*. Jakarta: Harvindo.

Copyright holder:

(2022)

First publication right:

Jurnal Syntax Admiration

This article is licensed under:

