

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN
METODE HUMAN RESOURCES SCORECARD DAN
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS di PT. X**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

Nama : Kharisma Islamy
NIM : 41616010012

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kharisma Islamy

NIM : 41616010012

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Metode *Human Resources Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Process* di PT.X

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.



Penulis,

Kharisma Islamy

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN
METODE *HUMAN RESOURCES SCORECARD* DAN *ANALYTICAL*
***HIERARCHY PROCESS* di PT.X**



Disusun Oleh:

Nama : Kharisma Islamy
NIM : 41616010012

Dosen Pembimbing

MERCU BUANA

(Dr. Ir. Erry Rimawan, MBA.)

Mengetahui,

Ketua Prodi Teknik Industri



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

Abstrak

Perusahaan jasa adalah perusahaan penyediaan jasa. Perusahaan jasa yang baik harus memberikan layanan sebaik mungkin untuk menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Oleh karena itu, ada kebutuhan besar akan sumber daya manusia yang berkualitas. Keberhasilan suatu perusahaan didasarkan pada kinerjanya, jika kinerja seorang karyawan buruk maka ia menghasilkan perusahaan yang buruk. Di sinilah sumber daya manusia diperhatikan. Dengan metode *Human Resources Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Process*, ini dapat membantu untuk melihat apakah kinerja karyawan perusahaan baik atau tidak. Pada metode *Human Resources Scorecard* ada empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran & pertumbuhan. Keempat perspektif memiliki strategi objektivitas, dari strategi objektivitas, dari masing-masing strategi objektivitas tersebut memiliki *Key Performance Indicator* tersendiri. Setelah memiliki *Key Performance Indicator*, akan dilakukan perhitungan guna mengetahui apakah sudah memenuhi bobot skor atau belum. Hasil penelitian dari penggunaan kedua metode *Human Resources Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Process*, menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan di perusahaan ini telah meningkat dari skor 4,03 yang dapat berarti kinerja karyawan yang baik menjadi 4,51 yang dapat berarti karyawan yang sangat baik kinerja.

Kata kunci : Kinerja Karyawan, *Human Resources Scorecard*,
Analytical Hierarchy Process, *Key Performance Indicator*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Abstract

Service companies are service providers. A good service company must provide good services to provide special satisfaction to customers. Therefore, there is a great need for quality human resources. The success of a company reaches the company's performance, if it has a bad company performance then it produces a bad company. Human resources are considered. With the Human Resource Scorecard method and the Analytic Hierarchy Process, this can help to see whether the company's employee performance is good or not. In the Human Resources Scorecard method there are four perspectives namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning & growth perspective. All four perspectives have an objectivity strategy, from an objectivity strategy, each of the objectivity strategies has a completed Key Performance Indicator. After having the Main Performance Indicators, calculations will be performed to find out whether or not the score has been met. The results of the research using the two methods of Human Resources Scorecard and Analytical Hierarchy Process, show that employee performance appraisal in this company has increased from a score of 4.03 which can improve good employee performance to 4.51 which can help employees who want to improve performance.

Keywords: Employee Performance, Human Resources Scorecard, Analytical Hierarchy Process



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir “**Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Metode *Human Resources Scorecard* Dan *Analytical Hierarchy Process* di PT.X**” ini tepat pada waktunya.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan wujud implementasi dari ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dijalankan pada dunia kerja nyata dan merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mata kuliah Kerja Tugas Akhir dalam rangka mencapai gelar Strata-1, program studi Teknik Industri pada Fakultas Teknk Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan terutama kepada :

1. Allah SWT sebagai zat yang paling berkuasa di alam semesta ini, memberikan hambanya kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada Orang Tua penulis, atas segala doa serta kasih sayangnya.
3. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari MT, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Erry Rimawan, Ir., MBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, masukan dan pembelajaran.
5. Bapak Resa Taruna Suhada, S. S, MT yang telah memberikan arahan kepada penulis.
6. Ibu Puspita Dewi Widayat, ST, MT yang telah memberikan masukan kepada penulis.
7. Ibu Suci Hariandini yang telah memberikan ijin untuk mengumpulkan data di perusahaan PT. XYZ
8. Keluarga yang telah memberi dukungan serta nasehat kepada penulis.
9. Rekso Adzaning Samudro yang telah membantu dalam penulisan.

10. Ibrahim Hasan yang telah menjadi inspirasi penulis
11. Putri Ayu yang selalu ada 24/7 dalam hidup penulis.
12. Rona Tasya yang selalu menghadirkan tawa dan kebahagiaan.
13. Emy Pahiba yang selalu menemani dalam suka dan duka.
14. Yuliani Putri yang telah membantu dalam penulisan.
15. Teman – teman seperjuangan semester akhir yang telah menemani dalam pembuatan tugas akhir.
16. Seluruh teman – teman seperjuangan teknik industri 2016 Universitas Mercu Buana.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
Abstrak.....	iv
<i>Abstract</i>.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.1 Perumusan Masalah.....	3
1.2 Tujuan Penelitian.....	3
1.3 Batasan Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep dan teori.....	5
2.1.1 Kinerja	5
2.1.2 Tujuan Dan Manfaat Pengukuran Kinerja	6
2.1.3 Human Resources Scorecard	7
2.1.4 Human Resources Scorecard Sebagai Model Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.5 Manfaat Human Resource Scorecard.....	11

2.1.6	Langkah Dalam Merancang Suatu System Pengukuran Human Resource Scorecard	11
2.1.7	Analytical Hierarchy Process.....	14
2.1.8	Perhitungan Perbandingan Berpasangan	16
2.1.9	Sintesis.....	17
2.1.10	Rasio Konsistensi dan uji konsistensi data	17
2.1.11	Pengisian Matriks.....	19
2.2	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3	Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Jenis Data dan Informasi	27
3.3	Metode Pengumpulan Data	28
3.4	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	28
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		34
4.1	Pengumpulan Data	34
4.1.1	Profil Perusahaan	34
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	35
4.1.3	Strategic Map Perusahaan.....	35
4.1.4	Identifikasi Strategi Dari Masing-Masing Perspektif.....	36
4.1.5	Penentuan Key Performance Indicator Dari Masing-Masing Strategi .	36
4.1.5.1	Perspektif Financial	37
4.1.5.2	Perspektif Financial	37
4.1.5.3	Perspektif Internal Business Process	37
4.1.5.4	Perspektif Learning & Growth	38
4.1.5.4	Strategi Objektif dan Key Performance Indicator	38

4.2	Pengolahan Data.....	40
4.2.1	Kuesioner	40
4.2.2	Rekapitulasi Data Kuesioner	45
4.2.3	Uji Validitas.....	46
4.2.4	Uji Reliabilitas	47
4.2.5	Pembuatan Hirarki	48
4.2.6	Pembobotan Nilai Kriteria	48
4.2.7	Tabulasi Pembobotan Kriteria	49
4.2.8	Uji Konsistensi Perbandingan.....	50
4.2.9	Rekapitulasi Perbandingan Rasio Masing-Masing Perspektif.....	51
4.2.9.2	Rekapitulasi Perbandingan Rasio Customer.....	51
4.2.9.3	Rekapitulasi Perbandingan Rasio Internal Business.....	52
4.2.9.4	Rekapitulasi Perbandingan Rasio Learning & Growth.....	53
4.2.10	Pengukuran Kinerja Human Resources Scorecard Dengan Faktor Pembobotan	53
4.2.11	Pengukuran Kinerja Karyawan Masing – Masing Perspektif Dengan Skor Terbobot.....	55
BAB V	ANALISA DAN PEMBAHASAN	57
5.1	Analisis.....	57
5.2	Pembahasan	58
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1	Kesimpulan.....	60
6.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
DAFTAR LAMPIRAN		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Karyawan	12
Tabel 2. 1 Nilai Indeks Konsistensi Acak.....	30
Tabel 2. 2 Contoh Tabel Matriks	30
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Identifikasi Strategi Objektif.....	32
Tabel 4. 2 KPI dari Perspektif Financial.....	33
Tabel 4. 3 KPI dari Perspektif Customer	33
Tabel 4. 4 KPI dari Perspektif Internal Business Process	34
Tabel 4. 5 KPI dari Perspektif Learning & Growth	34
Tabel 4. 6 Strategi Objektif dan Key Performance Indicator.....	35
Tabel 4. 7 Kuisisioner Umum.....	36
Tabel 4. 8 kuisisioner berdasarkan kriteria umum	37
Tabel 4. 9 Kuisisioner Level 2.....	37
Tabel 4. 10 Kuisisioner Level 2	38
Tabel 4. 11 Kuisisioner Level 2	39
Tabel 4. 12 Kuisisioner Level 2	40
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Data Kuisisioner.....	41
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 16 Tabulasi Pembobotan Kriteria	45
Tabel 4. 17 Normalisasi Tabulasi Kriteria	46
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Perbandingan Rasio	47
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Perbandingan Rasio Perspektif Financial	47
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Perbandingan Rasio Perspektif Customer.....	48
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Perbandingan Rasio Perspektif Internal Business.....	48
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Perbandingan Rasio Perspektif Learning & Growth.....	49
Tabel 4. 23 Perhitungan Skor Bobot Perspektif Financial	49
Tabel 4. 24 Perhitungan Skor Bobot Perspektif Customer	50
Tabel 4. 25 Perhitungan Skor Bobot Perspektif Internal Business Process	50
Tabel 4. 26 Perhitungan Skor Bobot Perspektif Learning & Growth.....	51
Tabel 4. 27 Pengukuran tiap Perspektif Dengan Skor Terbobot.....	51
Tabel 5. 1 Hasil Skor Terbobot Pada Tiap Perspektif.....	51
Tabel 5. 2 Hasil Penurunan Pada KPI.....	51
Tabel 5. 3 KPI yang Mengalami Peningkatan	51
Tabel 5. 4 Pengukuran Kinerja Human Resources Scorecard	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Arsitektur Strategi Sumber Daya Manusia.....	20
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian	32
Gambar 4. 1 Strategi Mapping.....	31
Gambar 4. 2 Penyusunan Hirarki.....	44

