

15 Feb 2018

## **TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN *PERFORMANCE PRISM* SEBAGAI ALAT  
UKUR MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
(STUDI KASUS PADA HOTEL 88 EMBONG MALANG)**



Disusun Oleh :

**AVIEN SIDHIK WASKITO**

NBI : 411205991

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2018**



## **TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN PERFORMANCE PRISM SEBAGAI ALAT  
UKUR MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
(STUDI KASUS PADA HOTEL 88 EMBONG MALANG)**



Disusun Oleh :

**AVIEN SIDHIK WASKITO**  
NBI : 411205991

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2018**

15 Feb 2018



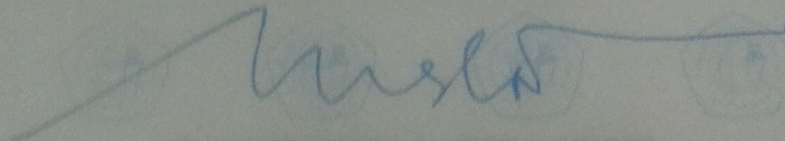
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : AVIEN SIDHIK WASKITO  
NIM : 411205991  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul : PENERAPAN *PERFORMANCE PRISM* SEBAGAI  
ALAT UKUR MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
(STUDI KASUS PADA HOTEL 88 EMBONG MALANG)

Mengetahui / Menyetujui

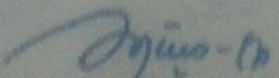
Dosen Pembimbing



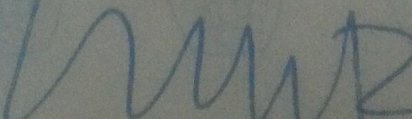
Dr. Ir. Muslimin A. Rahim, M.SIE.  
NPP. 20410.87.0089

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya



Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes.  
NPP. 20410.90.0197



Ir. Tjahyo Purtono, MM.  
NPP. 20410.90.0196

15 Feb 2018



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : AVIEN SIDHIK WASKITO  
NBI : 411205991  
JUDUL : "PENERAPAN *PERFORMANCE PRISM* SEBAGAI ALAT UKUR MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA HOTEL 88 EMBONG MALANG)"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan Programming yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Komputer Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 17 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,

  
  
AVIEN SIDHIK WASKITO  
NIM. 411205991

# **TUGAS AKHIR**

## **PENERAPAN *PERFORMANCE PRISM* SEBAGAI ALAT UKUR MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA HOTEL 88 EMBONG MALANG)**

**Untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S1) dalam Ilmu Teknik Industri  
Pada Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Disusun Oleh:**

**AVIEN SIDHIK WASKITO**

**NBI : 411205991**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2018**



## **TUGAS AKHIR**

# **PENERAPAN *PERFORMANCE PRISM* SEBAGAI ALAT UKUR MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA HOTEL 88 EMBONG MALANG)**

**Untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S1) dalam Ilmu Teknik Industri  
Pada Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disusun Oleh:  
AVIEN SIDHIK WASKITO  
NBI : 411205991**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2018**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

---

**LEMBAR PENGESAHAN**

**NAMA MAHASISWA : AVIEN SIDHIK WASKITO**  
**NBI : 411205991**  
**JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI**  
**JUDUL : PENERAPAN *PERFORMANCE PRISM*  
SEBAGAI ALAT UKUR MENINGKATKAN  
KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS  
PADA HOTEL 88 EMBONG MALANG)**

**Mengetahui/Menyetujui  
Dosen Pembimbing**

**Dr.Ir.Muslimin A. Rahim, M.SIE.**  
**20410.87.0089**

**Dekan  
Fakultas Teknik**

**Kaprodi  
Teknik Industri**

**Dr. Ir. H. Sajiyo, M. Kes**  
**20410.90.0197**

**Ir. Tjahyo Purtono,MM**  
**20410.90.0196**



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : AVIEN SIDHIK WASKITO  
NBI : 411205991  
JUDUL : “PENERAPAN *PERFORMANCE PRISM* SEBAGAI ALAT UKUR MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA HOTEL 88 EMBONG MALANG)”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan Programming yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Komputer Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 17 Januari 2018  
Yang membuat pernyataan,

AVIEN SIDHIK WASKITO  
NIM. 411205991

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas rahmat dan hidayahnya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan trimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Yang saya hormati Ibu yang dengan tulus dan ikhlas memberikan dorongan semangat dengan segala do'a yang tiada henti demi suksesnya kuliah saya di Untag Surabaya ini. Terima kasih juga kepada Alm Bapak tercinta yang sudah menemani dan memberikan didikan yang keras sejak di usia saya yang masih labil hingga waktu tutup usianya. Semoga Bapak mendapatkan tempat terindah disisi Allah SWT.
2. Yang terhormat Bpk. Dr. Ir Muslimin A. Rahim, M.SIE, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, atas bimbingannya yang penuh kesabaran, kearifan, kebijakan, dan pengarahan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Ilmu yang saya dapatkan dapat bermanfaat bagi pribadi, keluarga, agama, dan bangsa.
3. Yang Terhormat Hj. Ida Brahmasari, Dipl.DHE,MPA, Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti program pendidikan (S1)
4. Yang terhormat Bpk Dr.Ir Sajiyo, M.Kes selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menjadi mahasiswa Fakultas Teknik.
5. Yang terhormat Bpk Ir. Tjahyo Purতোমো, M.T selaku Kaprodi Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menjadi mahasiswa Program Teknik Industri.
6. Adik dan kakak yang saya sayangi, terimakasih telah memberi semangat, dukungan dan doa'nya selama ini.
7. Erni Jayanti atas kesetiaan, dan dorongan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini bersama-sama. Terima kasih telah menjadi tempat keluh kesah, dan berbagi pendapat selama ini. Semoga cita-cita dan harapan kita kelak dapat tercapai, Amiin.



8. Teman-Teman kerja hotel 88 Embong Malang Surabaya yang telah memberikan dorongan dan bantuan sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik
9. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2012 yang telah bersama sejak awal masuk sampe sekarang, Semoga kelak kita menjadi orang yang sukses.

## ABSTRAKSI

Sistem pengukuran kinerja yang tepat akan membantu perusahaan dalam mendapatkan informasi tentang sejauh mana tingkat kinerja perusahaan dalam mencapai target yang telah direncanakan dan dapat mengetahui sejauh mana perkembangan perusahaan dalam mencapai target tersebut. Selama ini Hotel 88 Embong Malang Surabaya hanya menekankan pada aspek keuangan sebagai tolak ukur pengukuran kinerja, karena lebih mudah diterapkan. Pengukuran kinerja berdasarkan aspek keuangan saja dianggap tidak mampu mengukur aset tidak berwujud seperti sumber daya manusia. Untuk memperbaiki kondisi seperti ini maka diperlukan metode yang dapat mengidentifikasi stakeholder secara keseluruhan. Metode yang dapat mengidentifikasi tingkat kinerja dan kepuasan stakeholder adalah metode *Performance Prism*. Pengukuran kinerja menggunakan metode *Performance Prism* merupakan pengukuran kinerja yang terintegrasi meliputi seluruh aspek perusahaan meliputi kepuasan dan kontribusi stakeholder. Pengukuran kinerja dalam penelitian ini didukung dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk menentukan nilai bobot prioritas perusahaan pada setiap kriteria dan KPI setiap kriteria. *Scoring system* menggunakan metode *Objective Matrix* (OMAX) untuk mengetahui nilai performansi total perusahaan. Perancangan pengukuran kinerja pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya menghasilkan 51 KPI yang meliputi 9 KPI konsumen, 9 KPI untuk karyawan, 9 KPI investor, 9 KPI *supplier*, 6 KPI pemerintah dan 9 KPI untuk masyarakat. Dari perhitungan pengukuran kinerja diperoleh nilai 8.57 yang berarti pencapaian kinerja Hotel 88 Embong Malang Surabaya menghasilkan kinerja yang cukup baik.

Kata kunci : *Kinerja, Pengukuran Kinerja, KPI, Performance Prism, AHP, OMAX*



## **ABSTRACT**

*The right performance measurement system will help the company in getting information about the extent to which the company's performance level in achieving the targets that have been planned and can know how far the development of the company in achieving these targets. During this Hotel 88 Embong Malang Surabaya only emphasized on the financial aspects as a benchmark of performance measurement, because it is easier to apply. Performance measurement based on financial aspects alone is considered incapable of measuring intangible assets such as human resources. In order to improve such conditions, there is a need for a method that can identify the stakeholders as a whole. A method that can identify performance levels and stakeholder satisfaction is the Performance Prism method. Performance measurement using Performance Prism method is an integrated performance measurement covering all aspects of the company including the satisfaction and contribution of stakeholders. The performance measurement in this research is supported by using Analytical Hierarchy Process (AHP) method to determine the value of company's priority weight on each criteria and KPI of each criterion. Scoring system using Objective Matrix (OMAX) method to find out the total performance value of the company. The design of performance measurement at Hotel 88 Embong Malang Surabaya produces 51 KPI covering 9 consumer KPI, 9 KPI for employees, 9 KPI investor, 9 KPI suppliers, 6 KPI government and 9 KPI for society. From the calculation of performance measurement obtained value of 8.57 which means the achievement of the performance of 88 hotels Malang Embong Surabaya produce good performance.*

*Keywords: Performance, Performance Measurement, KPI, Performance Prism, AHP, OMAX*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Definisi Kinerja.....	7
2.2 Definisi Pengukuran Kinerja Perusahaan dan sasarannya.....	8
2.3 Konsep Kualitas Jasa.....	10
2.4 Definisi <i>Performance Prism</i> .....	13



2.5 Analytical Hierarchy Process (AHP).....	18
2.5.1 Prinsip Pokok Analytical Hierarchy Process.....	20
2.5.2 Langkah-Langkah Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	21
2.5.3 Formulasi Matematis.....	21
2.5.4 Perhitungan Bobot Elemen.....	22
2.5.5 Perhitungan <i>Consistency Index (CI)</i> Dan <i>Consistency Ratio(CR)</i> .....	25
2.6 <i>Objective Matrix (OMAX)</i> .....	25
2.7 Metode Survey.....	28
2.8 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	32
3.3 Data dan Jenis Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	35
3.6 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	37
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah.....	38
3.8 Diagram Pembobotan Dengan Menggunakan AHP.....	40
3.9 Diagram <i>Scoring</i> Dengan Menggunakan OMAX.....	41
3.10 Identifikasi <i>Stakeholder</i> .....	42
3.11 Identifikasi Kebutuhan <i>Stakeholder</i> .....	43
3.12 Identifikasi Kontribusi <i>Stakeholder</i> .....	44
3.13 Identifikasi Strategi, Proses dan Kapabilitas yang Dimiliki Perusahaan.....	45
3.14 Diagram Struktur Hierarki <i>Key Performance indicator (KPI)</i> Perusahaan...	52
BAB 4 ANALISIS DATA.....	54
4.1 Pembobotan KPI ( <i>Key Performance Indicator</i> ).....	54
4.2 <i>Scoring</i> Hasil Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja.....	77
4.3 Analisa dan Pembahasan.....	91

4.4 Usulan.....	92
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	93
Daftar Pustaka.....	94
Lampiran .....	98
Biografi .....	129

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik total <i>room sales</i> per tahun selama 3 tahun (2014-2016).....	2
Gambar 2.1 Kerangka Kerja <i>Performance Prism</i> .....	16
Gambar 2.2: Ruang Lingkup <i>Performance Prism</i> .....	17
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	37
Gambar 3.2 Kerangka pemecahan Masalah.....	38
Gambar 3.3 Tahapan Pengolahan data.....	39
Gambar 3.4 Tahap Pembobotan Dengan Menggunakan AHP.....	40
Gambar 3.5 Diagram Scoring Dengan Menggunakan OMAX.....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan.....	22
Tabel 2.2 Matrik Pebandingan Berpasangan.....	22
Tabel 2.3 Matrik Pebandingan Preferensi.....	23
Tabel 2.4 Contoh Tabel Target Pencapaian Dalam OMAX.....	27
Tabel 2.5 Review Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Tabel Identifikasi Stakeholder Satisfaction dan Stakeholder Contribution....	48
Tabel 3.2 Tabel Identifikasi <i>Strategy, Process, Capability</i> .....	49
Tabel 3.3 Tabel Identifikasi <i>Stakeholder Satisfaction</i> .....	50
Tabel 3.4 Tabel Identifikasi KPI berdasarkan <i>Stakeholder Contribution</i> .....	51
Tabel 4.1 Tabel Daftar Sumber Data .....	54
Tabel 4.2 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar Kriteria KPI.....	55
Tabel 4.3 Tabel Matrikx Perbandingan Berpasangan <i>Stakeholder</i> Perusahaan.....	57
Tabel 4.4 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy Customer</i> .....	58
Tabel 4.5 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Process Customer</i> .....	58
Tabel 4.6 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability Customer</i> ....	59
Tabel 4.7 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy Employee</i> .....	60
Tabel 4.8 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Process Employee</i> .....	60
Tabel 4.9 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability Employee</i> ..	61
Tabel 4.10 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy Investor</i> .....	61
Tabel 4.11 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Process Investor</i> .....	62
Tabel 4.12 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability Investor</i> ....	63
Tabel 4.13 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy Supplier</i> .....	63
Tabel 4.14 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Process Supplier</i> .....	64
Tabel 4.15 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability Supplier</i> ....	65
Tabel 4.16 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy Regulator</i> ....	65
Tabel 4.17 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Process Regulator</i> ....	66
Tabel 4.18 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability Regulator</i> .	66
Tabel 4.19 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Strategy Community</i> ..	67
Tabel 4.20 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Process Community</i> ...	67
Tabel 4.21 Tabel Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Capability Community</i>	68



Tabel 4.22 Hasil Pengukuran Pencapaian KPI .....	71
Tabel 4.23 Contoh Tabel hasil Pengukuran Pencapaian KPI.....	74
Tabel 4.24 Tabel OMAX KPI <i>Strategy</i> .....	77
Tabel 4.25 Tabel OMAX KPI <i>Process</i> .....	82
Tabel 4.26 Tabel OMAX KPI <i>Capability</i> .....	87
Tabel 4.27 Rekapitulasi Performansi KPI.....	88
Tabel 4.28 Rekapitulasi Performansi Total dan Bobot.....	89
Tabel 4.29 Rekapitulasi Performansi KPI <i>Stakeholder Satisfaction</i> dan KPI <i>Stakeholder Contribution</i> .....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran kuesioner dan hasil perhitungan.....	98
Lampiran jurnal bimbingan tugas akhir.....	122
Lampiran lembar revisi.....	123