

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE *PERFORMANCE
PRISM DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)***
(Studi Kasus di Supermarket Pamella Tiga Yogyakarta)

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Industri



Disusun Oleh:

Arief Hidayat

(10660046)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2015



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal :

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Arief Hidayat

NIM : 10660046

Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process*, Studi Kasus Pamella Supermarket Tiga Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu untuk diuji dalam sidang munaqasah

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 1 Desember 2015

Pembimbing

Dwi Agustina, M.Eng

NIP. 19790806 200604 2 001



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3938/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Analitycal Herachy Process* (AHP), (Studi Kasus di Supermarket Pamella Tiga Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Arief Hidayat

NIM : 10660046

Telah dimunaqasyahkan pada : 14 Desember 2015

Nilai Munaqasyah : A / B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Dwi Agustina Kurniawati, S.T, M.Eng
NIP.19790806 200604 2 001

Penguji I

Siti Husna Ainu Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji II

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Yogyakarta, 18 Desember 2015

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si
NIP. 19550427 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arief Hidayat

NIM : 10660046

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

“Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process*, Studi Kasus Pamella Tiga Supermarket Yogyakarta”

merupakan asli hasil dari penelitian yang saya lakukan dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan dan ditulis orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian Tugas Akhir di Perguruan Tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti penyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 5 Desember 2015



Arief Hidayat
NIM. 10660046

HALAMAN MOTTO

وَعَسَىٰ أَن تَكُرَهُوا شَيْاً وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ وَعَسَىٰ أَن تُحِبُّوا شَيْاً وَهُوَ شَرٌّ
لَكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ۖ

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui” (Al Baqarah : 216)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ٢٨٦

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Al Baqarah : 286)

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ۚ

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri”
(Al Isra : 7)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(Al Insyirah : 6)

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا
فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٰ ۝

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka viaka da yang dapat menolaknya; dan sekali-kali viaka da pelindung bagi mereka selain Dia
(Ar Ra'd : 11)

وَلَا تَهْنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمُ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ^{١٣٩}

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman”



**“Jika menjadi lebih baik
masih memungkinkan
maka menjadi baik
saja tidak cukup”**

Tetap sehat tetap semangat, yakin usaha sampai
(Arief Hidayat)



Pahlawan adalah orang biasa
yang melakukan pekerjaan-pekerjaan besar,
dalam masa yang panjang,
sampai waktu mereka habis.

@AnisMattaQuotes

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberikan yang terbaik, mata air kasih sayang yang tidak akan pernah kering, tangan malaikat yang tidak pernah lelah menjaga

Untuk adinda tercinta, yang selalu semangat belajar menggapai mimpi, semoga istiqamah dalam kebenaran dan jalanNya.

Bersiap kembali untuk melanjutkan langkah perjuangan untuk menggapai cita dan cinta dalam ridhoNya. Berharap Allah memberikan kesempatan untuk kembali menuntut ilmu di negeri lain. Amiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa tercurah kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya pada amakhluk sekalian alam, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini. Tugas Akhir merupakan salah satu syarat kurikulum yang harus dilaksanakan oleh setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Islam negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam rangka menyelesaikan program pendidikan jenjang Sarjana (S-1). Tugas Akhir ini bertujuan agar mahasiswa dapat berkontribusi, mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama di perkuliahan dan dituangkan dalam penelitian pada suatu Perusahaan/Instansi. Selain itu untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam bidang dunia kerja yang sebenarnya.

Penyusun menyadari bahwa Proposal Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian hingga selesai.

Terselesaikannya tugas akhir ini tidak lain pula berkat dukungan dari berbagai pihak, baik individu maupun instansi yang telah banyak membantu dan menjadi penyemangat untuk terus berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir, untuk itu penulis ingin menyapa sebagai ungkapan bahagia dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas semua rahmat, kesempatan dan kenikmatan yang telah Ia berikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga, Dra. Maizer Said Nahdi, M.Si

3. Ibu Dwi Agustina, M.Eng selaku dosen pembimbing, yang segenap perhatian yang luar biasa telah dengan sangat baik membimbing penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah membimbing penulis dalam menuntut ilmu sejak 2010 sampai saat ini. Terima kasih atas ilmu yang telah dengen tulus diajarkan kepada kami.
6. Ayahanda tercinta (Bapak Maryoto) dan ibunda tercinta (Ibu Siti Hidayatun) atas segala kesabaran dan ketulusan mendukung penulis untuk bisa terus belajar dimanapun berada.
7. Adinda tercinta Siska Handayani yang tercantik, engkau menjadi alasan untuk bersikap lebih dewasa.
8. Ibu Pamella selaku General Manager Pamella Swalayan yang telah memberikan izin penelitian di tempat, engkau sangat menginspirasi.
9. Bapak Wildan Zia selaku Asisten general Manager yang baik telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan telah membantu dalam banyak hal.
10. Ibu Asih selaku Branch Manager Pamella Tiga, yang telah banyak membantu kelancaran penelitian penulis
11. Kawan-kawan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga, Isrul, Damar, Rusdi, Hafid, Ozi, Ikhsan, dan semuanya. Engkau akan selalu terkenang.

12. Ucapan terima kasih kepada rekan rekan LDK Sunan Kalijaga, Jamhari, Rusydi, Herman, Sita, Intan, Rossi, Ratna, Ulfa, Wahyu, Agung, Asep, Azam, Rizki, Fikri, Fajar, dan kawan kawan lain yang tidak bisa penulis sebut satu persatu, kalian telah banyak memberikan banyak kenangan dan inspirasi. Engkau adalah keluarga keduaku di Yogyakarta, tetap sehat tetap semangat, Istiqamah dalam berdakwah dan kebaikan. Semoga kita menjadi orang yang istiqamah di jalan dakwah, dimanapun kita berada.
13. Kawan-kawan Keluarga Muslim Cendekia yang saya cintai.
14. Anak anak Sultan agung, Adi, Ali, Firas, Riza, yusuf, semoga kita sukses dimasa depan.
15. Kawan-kawan KKN Pejaten II, Lia, Widya, Yudha, Ikhsan, Taha, Yusuf, Yahdi, Debby, Asrofi.
16. Kawan Kawan ADK 2010, Tri, Arif Susan, Prabawati, Sari, Lasmi, Yuni, Aris, Wahid,
17. Teman sekamar wangsaa, ali akbar...

Hanya ucapan kata terima kasih yang mampu terucap, semoga Allah senantiasa memberikan keistiqamahan kepada kalian, juga memberikan pahala yang berlimpah, amiiin.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan	iii
Surat Penyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar lampiran	xix
Abstrak	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8

2.2. Konsep Pengukuran Kinerja	10
2.2.1. Definisi Kinerja	10
2.2.2. Definisi Pengukuran Kinerja	11
2.2.3. Elemen Pengukuran Kinerja.....	12
2.2.4. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	14
2.2.5. Tinjauan Berbagai Metode Pengukuran Kinerja	15
2.3. Landasan Teori <i>Performance Prism</i>	21
2.3.1. Tahapan Pengukuran Kinerja dengan Metode <i>Performance Prism</i>	25
2.4. Pembobotan dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	28
2.4.1. <i>Decomposition</i>	29
2.4.2. <i>Comparative Judgement</i>	29
2.4.3. <i>Synthesis of Priority</i>	31
2.4.4. <i>Logical Consistency</i>	31
2.4.5. <i>Scoring System</i> dengan <i>Model Objective Matrix</i> (OMAX)....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Obyek Penelitian.....	37
3.2. Data Penelitian	37
3.2.1.Data Primer.....	37
3.2.2.Data Sekunder	38
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3.1.Wawancara	38

3.3.2. Studi Dokumen.....	38
3.3.3. Penyebaran Kuesioner	39
3.4. Instrumen Penelitian	39
3.5. Pengolahan Data	40
3.6. Diagram Alir Penelitian	43
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.2. Pengumpulan Data	45
4.2.1. Data Survey Pendahuluan.....	44
4.2.2. Pengolahan Data Awal	48
4.2.3. Penentuan Strategi Perusahaan	51
4.2.4. Kuesioner Kepuasan dan Kontribusi <i>Stakeholder</i>	53
4.3. Pengolahan Data	54
4.3.1. Uji Kecukupan Data	53
4.3.2. Uji Validitas.....	55
4.3.3. Uji Reabilitas	60
4.3.4. Penentuan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	60
4.3.5. Kuesioner Kepuasan dan Kontribusi <i>Stakeholder</i>	64
4.3.6. Pengukuran Kepuasan dan Kontribusi <i>Stakeholder</i>	65
4.3.7. Perhitungan Nilai <i>Concistency Ratio</i> dan Bobot Metode AHP.....	67
4.3.8. <i>Scoring</i> hasil Pengukuran Kinerja dengan Model <i>Objective Matrix</i> (OMAX).....	75

4.3.9. Hasil Perhitungan Gap antara Kepuasan dan Kontribusi <i>Stakeholder</i>	84
4.3.10. Perhitungan Performansi Kriteria.....	85
4.3.11. Perhitungan Performansi Total Perusahaan.....	86
4.4. Analisa dan Pembahasan.....	87
4.4.1. Perspektif Pimpinan Perusahaan.....	88
4.4.2. Perspektif Karyawan.....	91
4.4.3. Perspektif Konsumen.....	93
4.4.4. Perspektif Suplier.....	95
4.4.5. Perspektif Masyarakat Sekitar	97
4.4.6. Nilai Performansi <i>Stakeholder</i>	99
4.4.7. Nilai Gap antara Kepuasan dan Kontribusi <i>Stakeholder</i>	99
4.4.8. Nilai Kepuasan dan Kontribusi <i>Stakeholder</i>	100
4.4.9. Nilai Performansi Perusahaan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Posisi Penelitian	9
Tabel 2.2. Perbandingan Berbagai Metode Pengukuran Kinerja	20
Tabel 2.3. Skala Kepentingan Pada Metode AHP	30
Tabel 2.4. Nilai RI.....	32
Tabel 4.1 Kebutuhan <i>stakeholder</i> Pimpinan	44
Tabel 4.2 Kebutuhan <i>Stakeholder</i> Karyawan.....	45
Tabel 4.3. Kebutuhan <i>Stakeholder</i> Konsumen.....	46
Tabel 4.4. Kebutuhan <i>Stakeholder</i> Suplier	46
Tabel 4.5. Kebutuhan <i>Stakeholder</i> Masyarakat	47
Tabel 4.6. Jumlah Keusioner Kepuasan dan Kontribusi	53
Tabel 4.7 Uji Validitas Atribut Kepuasan Karyawan	56
Tabel 4.8 Uji Validitas Atribut Kontribusi Karyawan	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Atribut Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.9 Uji Validitas Atribut Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.11 Uji Validitas Atribut Kepuasan Masyarakat	58
Tabel 4.12. Uji Validitas Atribut Kontribusi Masyarakat.....	58
Tabel 4.13. Uji Reabilitas Karyawan, Konsumen, dan Masyarakat Sekitar.....	59
Tabel 4.14. Hasil Rata-Rata Untuk <i>Stakeholder</i> Pimpinan Perusahaan	64
Tabel 4.15. Tabel Hasil Rata-Rata Untuk <i>Stakeholder</i> Karyawan.....	64
Tabel 4.16. Tabel Hasil Rata-Rata Untuk <i>Stakeholder</i> Konsumen.....	64

Tabel 4.17. Tabel Hasil Rata-Rata Untuk <i>Stakeholder</i> Suplier	64
Tabel 4.18. Hasil Rata-Rata Untuk Stakeholder Masyarakat Sekitar	64
Tabel 4.19 Matrik Awal untuk Kriteria Pimpinan Perusahaan	67
Tabel 4.20 Normalisasi	68
Tabel 4.21 Nilai Rasio Konsistensi.....	68
Tabel 4.22 Rasio Konsistensi Untuk Semua Kriteria.....	69
Tabel 4.23. Matrik Awal Hasil Penilaian Perbandingan Berpasangan untuk kriteria Pimpinan	70
Tabel 4.24. Normalisasi Nilai Kriteria Pimpinan.....	70
Tabel 4.25. Nilai Bobot Vector Kriteria Pimpinan	71
Tabel 4.26. Ringkasan Pembobotan KPI Pimpinan Perusahaan Pada Aspek Proses	71
Table 4.27. ringkasan Pembobotan KPI Karyawan Pada Aspek Proses	71
Tabel 4.28. Ringkasan Pembobotan KPI Konsumen Pada Aspek Proses.....	72
Tabel 4.29 Ringkasan Pembobotan KPI Suplier Pada Aspek Proses	72
Tabel 4.30. Ringkasan Pembobotan KPI Masyarakat pada Aspek Proses	73
Tabel 4.32. Ringkasan Pembobotan KPI Pada Aspek Kapabilitas Perusahaan.....	73
Tabel 4.33. <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kepuasan Pimpinan.....	75
Table 4.34. <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kepuasan Karyawan.....	76
Tabel 4.35 <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kepuasan Konsumen.....	77
Tabel 4.36. <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kepuasan Suplier	77
Tabel 4.37. <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kepuasan Masyarakat Sekitar	78

Tabel 4.38 <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kontribusi Pimpinan	78
Tabel 4.39 <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kontribusi Karyawan	79
Tabel 4.40 <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kontribusi Konsumen	79
Tabel 4.41 <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kontribusi Suplier	80
Tabel 4.42 <i>Scoring</i> OMAX Aspek Kontribusi Masyarakat Sekitar.....	80
Tabel 4.43 Nilai Kinerja Aspek Kapabilitas Perusahaan	82
Tabel 4.43. <i>Scoring</i> OMAX Kapabilitas Perusahaan.....	82
Tabel 4.44 Gap antara kepuasan dan Kontribusi <i>stakeholder</i>	83
Tabel 4.45 Performansi KPI pada Kriteria Pimpinan	84
Tabel 4.46 Total Performansi Kriteria Aspek Proses.....	85
Tabel 4.47. Prioritas Kebutuhan Dan Kepentingan Pimpinan Perusahaan....	89
Tabel 4.48. Prioritas Kebutuhan perusahaan pada kriteria Karyawan	91
Tabel 4.49. Prioritas Kebutuhan Perusahaan pada Kriteria Konsumen	93
Tabel 4.50 Prioritas Kebutuhan Perusahaan pada kriteria Suplier.....	95
Tabel 4.51 Prioritas Kebutuhan Perusahaan pada Kriteria Masyarakat.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Sudut Pandang <i>Performance Prism</i>	23
Gambar 2.2. Hubungan Keterkaitan Kelima Aspek dalam <i>Performance Prism</i>	24
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	42
Gambar 4.1. Bobot KPI pada Kriteria Pimpinan Perusahaan	88
Gambar 4.2. Bobot KPI untuk Kriteria Karyawan.....	90
Gambar 4.3. Bobot KPI pada kriteria Konsumen	92
Gambar 4.4. Bobot KPI pada Kriteria Suplier	94
Gambar 4.5. Bobot KPI pada Kriteria Masyarakat	96
Gambar 4.6. Nilai Kepuasan berdasarkan KPI	99



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Dari Perusahaan
- Lampiran 2 : Profil Perusahaan
- Lampiran 3 : Tabel Hasil Kuesioner Keseluruhan
- Lampiran 4 : Tabel Uji Validitas Dan Reabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Perhitungan Kuesioner AHP
- Lampiran 6 : Hasil Pengukuran Kepuasan Dan Kontribusi Stakeholder
- Lampiran 7 : Kuesioner Kepuasan Dan Kontribusi Stakeholder
- Lampiran 8 : Kuesioner pembobotan dengan metode AHP
- Lampiran 9 : Tabel r
- Lampiran 10 : Hasil Identifikasi Kapabilitas Perusahaan

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE
PERFORMANCE PRISM DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS
(AHP) (Studi Kasus di Supermarket Pamella Tiga Yogyakarta)**

Arief Hidayat
10660046

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

ABSTRAK

Sistem pengukuran kinerja yang tepat akan dapat 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 Pamella Supermarket 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 yang dimiliki perusahaan seperti sumber daya manusia, tingkat kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan kesetiaan pelanggan. Untuk memperbaiki kondisi yang seperti itu maka diperlukan metode pengukuran kinerja yang dapat mengidentifikasi kepuasan stakeholder secara keseluruhan. Metode yang dapat mengidentifikasi tingkat kinerja dan kepuasan seluruh stakeholder adalah metode Performance Prism. Pengukuran kinerja menggunakan metode Performance Prism merupakan pengukuran kinerja yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan meliputi kepuasan dan kontribusi setiap 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 sistem menggunakan metode Objective Matrix (OMAX) untuk mengetahui nilai performansi total perusahaan. Perancangan pengukuran kinerja pada Pamella Tiga Supermarket Yogyakarta menghasilkan 38 KPI, 7 KPI perspektif Pimpinan Perusahaan 11 KPI perspektif Karyawan, 9 KPI perspektif konsumen, 6 KPI perspektif Suplier dan 5 KPI perspektif Masyarakat. Dari perhitungan pengukuran kinerja diperoleh nilai 7.26 yang berarti pencapaian kinerja Pamella Tiga Supermarket Yogyakarta menghasilkan kinerja yang sedang atau biasa-biasa saja.

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja merupakan salah satu tolak ukur dalam pengukuran keberhasilan suatu instansi ataupun perusahaan, kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan tersebut. Jika dikaitkan ke dalam konteks suatu organisasi, kinerja merupakan hasil yang didapatkan oleh suatu organisasi berdasarkan visi dan misi serta tujuan yang telah ditetapkan. Kemampuan melaksanakan tugas adalah sesuatu yang dapat meningkatkan fungsi motivasi secara terus menerus sehingga perbaikan performansi dapat dilakukan secara berkelanjutan (Asad, 1991).

Penilaian kinerja sebuah organisasi atau perusahaan merupakan suatu tahapan penting yang harus dijalankan dalam rangka mengevaluasi performansi perusahaan tersebut. Penilaian kinerja ini bertujuan untuk mengevaluasi perusahaan dan mengetahui aspek-aspek dari perusahaan yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan kinerjanya, dan juga untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuatkan tindakan dan hasil yang diinginkan (Mulyadi,1997).

Pamella Tiga Supermarket adalah bagian dari Pamella Group, perusahaan yang bergerak di bidang perbelanjaan untuk kebutuhan bahan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Berlokasi di Jl.Wonocatur No 377

bangun tapan Yogyakarta. Pamella Tiga Supermarket telah bertumbuh dengan pesat hingga kini mempunyai 57 Karyawan, dengan total omset lebih dari 3 miliar perbulan.

Saat ini sistem pengukuran kinerja di Pamella Supermarket dilakukan hanya dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja tradisional yang umumnya digunakan oleh manajemen tradisional untuk melakukan pengukuran kinerja. Selama ini Pamella Supermarket hanya menekankan pada aspek keuangan sebagai tolak ukur pengukuran kinerja, karena lebih mudah diterapkan. Memang tujuan daripada sebuah perusahaan didirikan adalah untuk menjadi usaha yang dalam proses berjalannya usaha tersebut menghasilkan keuntungan yang diukur dalam nominal uang. Akan tetapi pengukuran kinerja yang hanya menitikberatkan pada aspek keuangan dianggap tidak mampu menginformasikan upaya-upaya apa yang harus diambil di masa depan. Dan juga pengukuran kinerja berdasarkan aspek keuangan saja dianggap tidak mampu mengukur aset tidak berwujud yang dimiliki perusahaan seperti sumber daya manusia, tingkat kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan kesetiaan pelanggan.

Menurut Kaplan dan Norton (2000), pengukuran kinerja berdasarkan aspek finansial saja menyebabkan orientasi perusahaan hanya pada keuntungan jangka pendek serta kurang mampu mengukur kinerja harta tidak tampak (*Intangible Assets*) dan harta-harta intelektual (Sumber daya manusia).

Dengan cara mengetahui kinerja perusahaan pada banyak aspek, maka perusahaan akan dapat mengambil kesimpulan dan menerapkan strategi untuk

melakukan evaluasi dan perbaikan pada aspek yang bersangkutan jika dalam pengukuran kinerja didapatkan hasil yang kurang memuaskan. Dengan demikian Manajemen Pamella Supermarket akan mengetahui bagaimana gambaran secara jelas kondisi perusahaan yang sebenarnya. Dengan bekal itulah kemudian Manajemen Pamella Supermarket akan dapat mencari strategi untuk memperbaiki kekurangan jika memang didapatkan kekurangan pada aspek tertentu, atau mempertahankan prestasi kinerja perusahaan jika didapatkan hasil pengukuran kinerja yang memuaskan.

Dalam sebuah perusahaan melibatkan berbagai macam *stakeholder* yang saling berhubungan dengan erat. Apabila satu *stakeholder* mengalami ketidaksesuaian, maka akan berpengaruh kepada *stakeholder* lain. Oleh karena itu cara terbaik bagi perusahaan untuk bertahan dan berkembang dalam waktu yang lama adalah dengan memperhatikan seluruh *stakeholder* perusahaan. Kemudian pengukuran kinerja dimulai dari apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh *stakeholder*.

Di dalam merancang sistem pengukuran kinerja perusahaan dibutuhkan model yang mampu menggambarkan kinerja keseluruhan perusahaan. Telah banyak metode pengukuran kinerja terintegrasi yang berhasil dipecahkan oleh para akademisi dan praktisi. Salah satu metode yang mutakhir adalah metode *Performance Prism*.

Metode *Performance Prism* berupaya menyempurnakan metode-metode sebelumnya, metode ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas

perusahaan (Nelly dan Adam, 2009). Memahami atribut apa yang menyebabkan *stakeholder* merasa puas dengan kinerja perusahaan. Dan untuk dapat mewujudkan kepuasan para *stakeholder* tersebut maka pihak manajemen perusahaan perlu juga mempertimbangkan strategi-strategi apa saja yang harus dilakukan, proses-proses apa saja yang diperlukan untuk dapat menjalankan strategi tersebut, serta kemampuan apa saja yang harus dipersiapkan untuk melaksanakannya. Oleh karena itu penulis ingin mengangkat hal ini dalam penelitian tugas akhir yang berjudul “**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP), (STUDI KASUS PADA PAMELLA TIGA SUPERMARKET YOGYAKARTA).**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana kinerja Pamella Supermarket Tiga Yogyakarta berdasarkan pengukuran kinerja menggunakan metode *Performance Prism* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*? ”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi para *Stakeholder* untuk menentukan indikator kinerja dan kriteria strategi, process dan kapabilitas Pamella Supermarket Tiga Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi KPI (*Key performance Indicator*) Pamella Supermarket Tiga Yogyakarta.
3. Mengetahui kinerja Pamella Supermarket Tiga Yogyakarta berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan, kemudian memberikan rekomendasi perbaikan kinerja berdasarkan analisa yang dilakukan oleh penulis.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai nilai manfaat untuk instansi terkait. Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah instansi dapat menggunakan penelitian ini untuk:

1. Hasil penelitian dapat membantu perusahaan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dan menentukan upaya untuk melakukan perbaikan dan membuat kebijakan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.
2. Memudahkan perusahaan dalam mengukur keberhasilan dilihat dari setiap sisi prisma yang ada pada metode *Performance Prism*.
3. Perusahaan dapat menetapkan langkah yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing dalam persaingan bisnis yang semakin ketat.

1.5. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian terfokus pada lingkupnya, maka batasan permasalahan dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Obyek penelitian terbatas pada Pamella Supermarket Tiga Yogyakarta.
2. Data perusahaan yang digunakan dalam pengukuran kinerja diambil dari data tahun terakhir, yaitu tahun 2014.
3. Penilaian Aspek *Performance Prism* pada aspek kepuasan *stakeholder*, proses, kapabilitas, dan kontribusi *stakeholder*. Tidak menyertakan pengukuran kinerja pada aspek strategi, dikarenakan ini adalah penelitian pertama tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan *performance prism*.
4. Umur responden yaitu minimal 20 tahun dan maksimal 65 tahun (Arikunto, 2006).

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang permasalahan yang diambil sebagai tema penelitian. Pokok permasalahan yang ada di lapangan, maksud dan tujuan, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mencakup segala hal yang dapat dijadikan sebagai dasar bagi pengambilan tema penelitian, penentuan langkah pelaksanaan dan metode penganalisaan yang diambil dari beberapa pustaka yang ada yang memiliki tema sesuai dengan tema penelitian ini. Dalam Bab II juga dicantumkan beberapa penelitian serupa dengan penelitian ini yang telah dilakukan sebelumnya untuk melihat perbandingan tujuan, metode dan hasil analisa yang ada.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan pola penelitian, data yang dibutuhkan, langkah-langkah cara pengambilan data dilapangan, serta metode penyajian dan analisa data yang dipakai untuk mengolah data yang nantinya didapatkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang data hasil penelitian yang telah dilakukan, melakukan pengolahan data dan melakukan pembahasan, menarik hasil-hasil data yang yang telah terhitung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil perhitungan yang dilakukan di Bab IV dan memberikan saran-saran yang bermanfaat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. 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*. Pada penelitian ini penyusuan KPI perusahaan dimulai dari mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi para stakeholder untuk menentukan indikator kinerja dari aspek strategi dan proses Pamella Tiga Supermarket, meliputi : pimpinan perusahaan, karyawan, konsumen, suplier dan masyarakat sekitar.

Sistem pengukuran kinerja memuat 38 KPI yang meliputi 7 KPI pimpinan perusahaan, 10 KPI karyawan, 10 KPI konsumen, 6 KPI suplier dan 5 KPI Masyarakat sekitar. Hasil analisa dari kinerja pada setiap KPI menghasilkan 3 KPI dengan nilai terendah adalah KPI 29 tentang program keterampilan untuk masyarakat, KPI 10 pada kriteria karyawan tentang penghargaan atas prestasi karyawan, KPI 31 yaitu jumlah tenaga kerja lokal yang terserap perusahaan. Dari hasil penyelidikan nilai KPI, perusahaan harus focus untuk memperbaiki pencapaian kinerja khususnya pada KPI dengan nilai yang rendah.

Pencapaian kinerja perusahaan pada saat pengukuran mempunyai skor 7.26 yang berarti pencapaian kinerja Pamella Tiga Supermarket menghasilkan

kinerja yang cukup atau biasa-biasa saja. Sedangkan indikator kinerja *stakeholder* yang mempunyai nilai performansi dari tertinggi sampai terendah adalah suplier, konsumen, pimpinan perusahaan, masyarakat sekitar dan karyawan. Perusahaan harus berupaya melakukan perbaikan, sehingga mendapatkan nilai kinerja memuaskan atau mempunyai nilai kinerja diatas angka 8.

5.2. Saran

Dari penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang perlu diperhatikan

1. Melakukan evaluasi dan pengembangan secara berkala pada setiap indikator kinerja menggunakan *Performance Prism*.
2. Menerapkan hasil dan evaluasi tersebut dan membandingkan perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu untuk perbaikan yang berkelanjutan.
3. Melakukan perbaikan yang terus menerus untuk mendapatkan kinerja yang optimum.
4. Dalam penelitian ini penentuan strategi masih dalam bentuk subjektif, dalam penelitian selanjutnya dapat dibentuk KPI strategi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Asad. Moh. 1991. *Psikologi Industri*. Liberti, Jakarta.
- Cahyo, H. 2009, *Penilaian Kinerja Perbankan Syariah dengan Metode Balanced Scorecard*. Skripsi S-1, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Febriarso, P. 2008, *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja dengan Metode Performance Prism*, Skripsi S-1, UMS, Solo.
- Furtwengler, D. 2002, *Penuntun Sepuluh Menit Penilaian Kinerja, menguasai Keahlian yang Akan Diperlukan dalam Sepuluh Menit*. Andi, Yogyakarta.
- Gerson dan Richard F. 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Kaplan Robert, S. dan David, P. Norton. 2000, *Balanced Scorecard Manerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga, Jakarta.
- Kuswadi, 2004, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, PT Elex Media Kpmputindo, Jakarta.
- Mahsun, M. 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Mulyadi. 1997. *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat dan Rekayasa*. Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta.
- Nani, M. 2008, *Penerappan Balanced Scorecard sebagai Pengukur Kinerja Manajemen pada Rumah Sakit Umum Daerah Indramayu*, Skripsi S-1, Universitas Negeri Semarang, Semarang.

- Neely, A. dan Adams, C. 2000, Performance Prism Can Boost M&A Success, *Centre for Business Performance, Craffield School of management*, UK.
- Neely, A., Adams, C dan Crow, P. 2001, The performance Prism in Practice, *Craffield School of Management*, UK.
- Neely, A. dan Adams. C. 2000. *Perspectives on Performance: The Performance Prism*. Cranfield School of Management, UK.
- Rengganata. 2013, *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard dan Analytical Hierarchy Process*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Rivai, V. dan Fawzi, A. 2005, *Performance Appraisal*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ruky, A.S. 2002, *Sistem manajemen Kinerja : Panduan Praktis untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saaty, T.L. 1988, *Multicriteria Decision Making : The Analytic Hierarchy Process*, University of Pittsburgh, United States of America.
- Sinaga. 2009, *Penerapan Analytical Hierarchy process dalam memilih Perusahaan Badan Usaha Milik Negara Sebagai Tempat Kerja Mahasiswa Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Suartika, M. 2007, *Perancangan dan Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja dengan Metode Intregated Performance Measurement System*, Skripsi S-1, Universitas Mataram, Lombok.

- Sudrajad, O. 2005, *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi Non-Profit Berbasis Stakeholder (Studi Kasus YPM Salman ITB)*. Skripsi S1, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Suharto dan Edi, 2005, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Masyarakat; Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan pekerjaan Sosial*, Refika Aditama, Bandung.
- Suwignjo, P. 1998, *Sistem Pengukuran Kinerja : Sejarah perkembangan dan Agenda Penelitian ke Depan*, Seminar Nasional Dua Hari, Hotel Wisata Internasional, Jakarta.
- Umar & Husein, 2002, *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wibisino, D. 2006, *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Erlangga, Jakarta
- Zusan, A. 2009, *Analisa Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Performance Prism, Studi Kasus pada PT Petrokimia Gresik*. Skripsi S-1, Universitas Teknologi Sepuluh November, Surabaya.



LAMPIRAN



LAMPIRAN 2

PROFIL PERUSAHAAN

A. Visi Misi Perusahaan

Visi dan misi merupakan landasan yang paling penting dalam setiap organisasi. Karena dengan adanya visi misi organisasi akan berjalan sesuai tujuan, begitu juga dengan Pamella Group.

Visi

Mendapatkan Brand Image Pamella sebagai Supermarket Muslim di daerah Istimewa Yogyakarta.

Misi

- a. Berusaha seoptimal mungkin menerapkan sistem ekonomi yang islami.
- b. Membantu upaya pemerintah dalam menyelesaikan masalah pengangguran dengan menyediakan lapangan kerja yang layak.
- c. Berupaya meningkatkan kualitas SDM Pamella Swalayan sehingga memiliki pola hidup dan sikap yang islami.
- d. Senantiasa memperbaiki *Management*

B. Struktur Organisasi

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1. General Manager | : Ibu Noor Liesnani |
| 2. Asisten general Manager | : Wildan Zia |
| 3. Bagian Administrasi | : Sri Ismiyatun |
| 4. Bagian Personalia | : Muhammad Subahan |
| 5. Bagian Keuangan | : Siti Latifa |
| 6. Asisten Bagian keuangan | : Diah Arati |
| 7. Kepala Gudang | : Muriyanto |
| 8. Bagian pembelian | : Suryanto |
| 9. Bagian Promosi | : Walidi |
| 10. Bagian Kerjasama | : Gunadi |

LAMPIRAN 3

HASIL KUESIONER KESELURUHAN

a¤ Kepuasan Pimpinan

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	4	4	4	3	3
2	5	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4

b¤ Kontribusi Pimpinan

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	5	4	5	5	5
2	5	5	4	4	5
3	4	4	5	5	3
4	5	4	4	4	4

c¤ Kepuasan karyawan

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	2	4	4	4	3	2	4
2	4	4	4	4	3	4	3	3	4
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	5	4	3	3	4	2	3
5	4	4	5	5	3	2	4	1	4
6	5	2	3	4	2	4	2	2	2
7	5	4	5	5	4	3	3	3	3
8	3	3	3	5	2	4	4	4	4
9	2	3	2	3	2	3	2	2	4
10	2	3	2	3	2	3	2	3	4
11	2	3	2	3	2	3	2	2	4
12	3	3	2	4	3	4	3	2	3
13	3	3	2	4	3	4	2	3	3
14	3	3	3	2	1	2	4	3	4
15	4	5	5	5	5	5	5	5	2
16	3	3	2	2	2	3	2	2	3
17	3	2	3	5	4	5	5	4	5

18	4	3	4	5	4	5	5	4	5
19	4	3	3	4	2	3	3	3	4
20	2	2	3	3	2	2	3	3	2
21	3	3	4	4	2	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	5	4	5	2	5	5
24	3	4	4	5	4	5	2	5	5
25	4	4	3	4	3	2	4	3	4
26	3	3	3	4	2	3	4	3	4
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4
28	3	3	2	4	3	4	2	3	3
29	3	3	3	2	1	2	4	3	4
30	4	4	2	4	4	4	3	2	4
31	4	4	4	4	3	4	3	3	4
32	4	3	3	4	3	4	4	3	4
33	4	4	5	4	3	3	4	2	3
34	4	4	5	5	3	2	4	1	4
35	5	2	3	4	2	4	2	2	2
36	5	4	5	5	4	3	3	3	3
37	3	3	3	5	2	4	4	4	4
38	2	3	2	3	2	3	2	2	4
39	2	3	2	3	2	3	2	3	4
40	2	3	2	3	2	3	2	2	4
41	3	3	2	4	3	4	3	2	3
42	3	3	2	4	3	4	2	3	3
43	3	3	3	2	1	2	4	3	4
44	4	5	5	5	5	5	5	5	2
45	3	3	2	2	2	3	2	2	3
46	3	2	3	5	4	5	5	4	5
47	4	3	4	5	4	5	5	4	5
48	4	3	3	4	2	3	3	3	4
49	2	2	3	3	2	2	3	3	2
50	3	3	4	4	2	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	5	4	5	2	5	5
53	3	4	4	5	4	5	2	5	5

d) Kontribusi karyawan

38	3	4	3	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	4	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	3	3	3	3
41	4	4	4	4	5	5	5	5	5
42	3	4	4	4	4	4	4	4	3
43	4	4	5	5	5	5	4	4	5
44	5	4	5	5	5	5	4	4	5
45	5	3	4	3	5	4	3	3	4
46	4	3	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	5	4	4	3	5
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	5	3	5	4	4	3	4
52	4	3	4	3	4	4	3	3	4
53	5	3	4	3	5	4	3	3	4

e¤ Kepuasan Konsumen

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
1	3	1	3	4	5	5	2	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	5	4	4	3	4
4	3	4	3	4	5	4	3	5
5	3	4	4	4	3	4	3	4
6	4	3	3	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	3
8	4	3	4	4	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	3	3	4
10	4	4	5	5	5	4	3	4
11	4	3	3	3	3	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4
13	3	4	5	4	3	2	3	4
14	3	4	4	4	4	4	4	3
15	2	3	3	4	3	4	3	2
16	4	4	5	5	3	3	3	4
17	4	3	2	4	4	4	3	4
18	4	4	2	2	4	2	3	4
19	4	5	3	5	3	4	3	5

20	4	4	2	3	3	4	3	2
21	4	5	4	4	4	4	3	3
22	5	5	4	4	4	4	3	3
23	5	4	5	4	4	4	2	3
24	4	3	5	4	4	4	2	4
25	4	4	4	5	3	3	3	4
26	5	2	2	4	5	4	4	1
27	3	2	2	4	3	4	2	2
28	3	4	3	3	5	5	3	2
29	4	5	4	4	5	5	3	4
30	3	4	3	2	2	3	3	4
31	4	3	4	4	4	3	3	3
32	4	5	3	4	4	3	3	4
33	4	4	3	4	3	4	4	2
34	3	4	4	4	4	4	3	2
35	4	3	4	4	4	4	3	3
36	3	4	3	4	3	3	3	2
37	4	3	4	4	4	3	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4
39	4	5	3	4	5	5	3	4
40	3	4	4	3	3	2	3	4
41	5	4	3	5	4	5	3	5
42	4	5	3	4	4	3	2	3
43	4	3	3	4	3	4	4	3
44	4	3	4	4	4	3	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4
46	4	5	3	4	5	5	3	4
47	3	4	4	3	3	2	3	4
48	5	4	3	5	4	5	3	5
49	4	5	3	4	4	3	2	3
50	4	3	3	4	3	4	4	3

fx Kontribusi Konsumen

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
1	4	4	5	3	3	2	2	3
2	4	4	4	4	3	4	4	3
3	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	3	4	4	5	4	4	4

5	4	3	3	4	3	4	4	3
6	4	4	4	3	3	4	5	3
7	4	4	3	3	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	3	5	4
9	4	4	4	3	3	5	5	5
10	5	5	5	4	4	4	5	3
11	3	3	3	3	3	4	3	3
12	3	4	4	4	4	2	4	3
13	4	4	3	4	3	2	4	4
14	5	5	5	5	5	4	3	3
15	5	4	3	4	4	5	3	4
16	4	4	3	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	3	3	4	4
18	4	2	2	4	1	4	4	4
19	5	4	4	4	4	5	5	4
20	5	4	4	4	5	5	3	3
21	3	3	3	3	4	3	4	3
22	4	3	3	4	3	4	5	5
23	5	4	4	4	4	2	3	3
24	4	5	5	4	3	4	5	5
25	5	5	3	5	3	2	4	4
26	4	4	3	3	3	3	4	5
27	3	4	3	4	3	5	4	3
28	4	3	5	3	3	4	5	4
29	4	5	3	5	3	4	5	5
30	4	4	5	4	3	3	5	4
31	4	4	3	3	4	4	5	4
32	4	4	5	4	4	4	5	4
33	4	5	3	3	3	3	5	5
34	4	3	3	3	3	4	4	4
35	3	4	3	3	3	2	4	4
36	4	4	3	3	3	2	4	4
37	4	4	3	3	3	2	4	4
38	4	3	4	3	4	5	3	3
39	5	5	5	5	3	5	5	5
40	4	4	4	3	4	3	4	4
41	5	4	4	5	3	4	3	4
42	5	3	4	5	3	4	4	4

43	4	4	2	3	3	4	4	4
44	4	4	3	3	3	2	4	4
45	4	3	4	3	4	5	3	3
46	5	5	5	5	3	5	5	5
47	4	4	4	3	4	3	4	4
48	5	4	4	5	3	4	3	4
49	5	3	4	5	3	4	4	4
50	4	4	2	3	3	4	4	4

g¤ Kepuasan Suplier

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	4	3	3	4	3
2	5	4	3	4	5
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	5	4
6	4	4	2	4	5
7	3	4	4	3	4
8	5	4	2	4	4

h¤ Kontribusi Suplier

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	4	4	3	3	4
2	5	5	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	4

i¤ Kepuasan Masyarakat

	Q1	Q2	Q3	Q4
1	4	2	5	3
2	4	3	5	3
3	4	4	4	4
4	3	3	3	3

5	5	3	5	3
6	3	2	3	3
7	5	2	4	3
8	4	2	5	3
9	5	2	4	2
10	3	3	3	3
11	3	3	2	2
12	4	2	5	3
13	4	3	5	3
14	4	4	4	4
15	3	3	3	3
16	5	3	5	3
17	3	2	3	3
18	5	2	4	3
19	4	2	5	3
20	5	2	4	2
21	3	3	3	3
22	3	3	2	2
23	4	2	5	3
24	4	3	5	3
25	4	4	4	4
26	3	3	3	3
27	5	3	5	3
28	3	2	3	3
29	5	2	4	3
30	4	2	5	3
31	5	2	4	2
32	4	2	5	3
33	4	3	5	3
34	4	4	4	4
35	3	3	3	3
36	5	3	5	3
37	3	2	3	3
38	5	2	4	3
39	4	2	5	3
40	4	2	5	3
41	4	3	5	3
42	4	4	4	4

43	3	3	3	3
44	5	3	5	3
45	3	2	3	3
46	5	2	4	3
47	4	2	5	3
48	5	2	4	2
49	3	3	3	3
50	3	3	2	2

j¤ Kontribusi Masyarakat

	Q1	Q2	Q3	Q4
1	3	3	4	3
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	3	3	3	3
5	4	5	5	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	4	4	3	4
9	4	4	4	4
10	4	5	4	4
11	3	3	4	3
12	4	4	4	4
13	4	4	4	4
14	3	3	3	3
15	4	5	5	4
16	4	4	4	4
17	3	3	4	4
18	3	2	3	4
19	3	2	3	4
20	4	4	3	4
21	4	4	4	4
22	4	5	4	4
23	3	3	4	3
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	3	3	3	3
27	4	5	5	4

28	4	4	4	4
29	3	3	4	4
30	4	4	3	4
31	4	4	4	4
32	4	5	4	4
33	3	3	4	3
34	4	4	4	4
35	4	4	3	4
36	4	4	4	4
37	4	5	4	4
38	3	3	4	3
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	3	3	3	3
42	4	5	5	4
43	4	4	4	4
44	4	4	4	4
45	3	3	4	3
46	4	4	4	4
47	4	4	4	4
48	3	3	3	3
49	4	5	5	4
50	4	4	4	4

LAMPIRAN 4
TABEL HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

a Kepuasan karyawan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	26.83	26.833	.484	.493	.839
Q2	26.93	27.857	.440	.548	.843
Q3	27.03	24.309	.616	.658	.825
Q4	26.27	23.513	.819	.870	.804
Q5	27.33	23.195	.755	.802	.809
Q6	26.67	25.678	.499	.766	.838
Q7	26.93	26.685	.365	.284	.853
Q8	27.17	26.144	.431	.575	.846
Q9	26.43	24.392	.716	.785	.815

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on	
	Standardized Items	N of Items
.847	.849	9

b Kontribusi karyawan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	31.00	9.125	.588	.598	.793
Q2	31.52	8.695	.515	.407	.802
Q3	31.24	9.502	.429	.297	.811
Q4	31.24	9.502	.429	.221	.811
Q5	30.97	8.843	.659	.619	.785
Q6	31.18	9.403	.635	.608	.793
Q7	31.39	9.559	.496	.401	.804
Q8	31.70	8.218	.532	.428	.804
Q9	31.21	9.172	.497	.491	.803

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Cronbach's Alpha	N of Items
Cronbach's Alpha		
.819	.829	9

c Kepuasan Konsumen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27.97	31.030	.619	.	.910
Q2	28.12	27.047	.809	.	.896
Q3	27.39	29.059	.680	.	.905
Q4	27.97	30.905	.591	.	.911
Q5	28.06	26.809	.817	.	.895
Q6	27.33	28.604	.730	.	.902
Q7	28.00	31.062	.623	.	.909
Q8	28.15	27.133	.810	.	.896
Q9	27.42	29.127	.629	.	.909

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha		
.914	.914	9

d Kontribusi Konsumen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	31.77	11.013	.662	.	.778
Q2	31.90	10.783	.474	.	.788
Q3	31.87	10.740	.531	.	.783
Q4	32.07	11.099	.434	.	.793
Q5	31.93	10.823	.599	.	.779
Q6	32.17	8.971	.566	.	.780
Q7	31.63	9.344	.472	.	.798
Q8	32.20	9.821	.485	.	.789
Q9	31.93	10.823	.599	.	.779

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Cronbach's Alpha	N of Items
Cronbach's Alpha	Standardized Items	
.804	.843	9

e Kepuasan Masyarakat

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	11.20	4.579	.702	.517	.873
Q2	11.13	4.120	.829	.720	.824
Q3	10.70	4.148	.703	.496	.876
Q4	11.17	4.213	.785	.668	.841

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
	.887	.888

f Kontribusi Masyarakat

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	10.73	5.857	.783	.746	.825
Q2	10.67	5.057	.917	.872	.764
Q3	10.03	6.999	.551	.360	.908
Q4	10.77	5.978	.712	.675	.853

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
	.878	.874

LAMPIRAN 5

HASIL PERHITUNGAN KUESIONER AHP

PERHITUNGAN BOBOT AHP DAN KONSISTENSI INDEK KRITERIA PIMPINAN

	KPI 1	KPI 2	KPI 3	KPI 4	KPI 5
KPI 1	1.000	0.200	1.000	0.500	2.000
KPI 2	2.000	1.000	2.000	3.000	3.000
KPI 3	1.000	0.500	1.000	0.333	3.000
KPI 4	2.000	0.333	3.000	1.000	3.000
KPI 5	0.500	0.333	0.333	0.333	1.000
Jumlah	6.500	2.367	7.333	5.167	12.000

	KPI 1	KPI 2	KPI 3	KPI 4	KPI 5	Bobot Vector
KPI 1	0.154	0.085	0.136	0.097	0.167	0.128
KPI 2	0.308	0.423	0.273	0.581	0.250	0.367
KPI 3	0.154	0.211	0.136	0.065	0.250	0.163
KPI 4	0.308	0.141	0.409	0.194	0.250	0.260
KPI 5	0.077	0.141	0.045	0.065	0.083	0.082

	KPI 1	KPI 2	KPI 3	KPI 4	KPI 5	Bobot Vector	Eugen Vector	Total	Lamda Max	CI	IR	CI/CR	Status
KPI 1	1.000	0.200	1.000	0.500	2.000	0.160	0.729	4.554					
KPI 2	2.000	1.000	2.000	3.000	3.000	0.304	2.069	6.804					
KPI 3	1.000	0.500	1.000	0.333	3.000	0.164	0.881	5.385					
KPI 4	2.000	0.333	3.000	1.000	3.000	0.267	1.495	5.595					
KPI 5	0.500	0.333	0.333	0.333	1.000	0.105	0.430	4.085					

PERHITUNGAN BOBOT AHP DAN KONSISTENSI INDEK KRITERIA KARYAWAN

	KPI 6	KPI 7	KPI 8	KPI 9	KPI 10	KPI 11	KPI 12	KPI 13	KPI 14
KPI 1	1.000	0.333	3.000	0.500	3.000	3.000	0.500	2.000	1.000
KPI 2	3.000	1.000	4.000	1.000	2.000	4.000	1.000	4.000	3.000
KPI 3	0.333	0.250	1.000	0.333	1.000	0.333	1.000	0.333	4.000
KPI 4	2.000	1.000	3.000	1.000	5.000	3.000	1.000	5.000	5.000
KPI 5	0.333	0.500	1.000	0.200	1.000	0.333	3.000	1.000	
KPI 6	0.333	0.250	1.000	0.333	1.000	1.000	0.500	3.000	2.000
KPI 7	2.000	1.000	3.000	1.000	3.000	2.000	1.000	5.000	3.000
KPI 8	0.500	0.250	0.333	0.200	0.333	0.333	0.200	1.000	3.000
KPI 9	1.000	0.333	1.000	0.200	1.000	0.500	0.333	0.333	1.000
Jumlah	10.500	4.917	17.333	4.767	17.333	15.833	5.200	26.333	23.000
	KPI 6	KPI 7	KPI 8	KPI 9	KPI 10	KPI 11	KPI 12	KPI 13	KPI 14
KPI 6	0.095	0.068	0.173	0.105	0.173	0.189	0.096	0.076	0.043
KPI 7	0.286	0.203	0.231	0.210	0.115	0.253	0.192	0.152	0.130
KPI 8	0.032	0.051	0.058	0.070	0.058	0.063	0.064	0.114	0.174
KPI 9	0.190	0.203	0.173	0.210	0.288	0.189	0.192	0.190	0.217
KPI 10	0.032	0.102	0.058	0.042	0.058	0.063	0.064	0.114	0.043
KPI 11	0.032	0.051	0.058	0.070	0.058	0.063	0.096	0.114	0.087
KPI 12	0.190	0.203	0.173	0.210	0.173	0.126	0.192	0.190	0.130
KPI 13	0.048	0.051	0.019	0.042	0.019	0.021	0.038	0.038	0.130
KPI 14	0.095	0.068	0.058	0.042	0.058	0.032	0.064	0.013	0.052

	0	KPI 6	KPI 7	KPI 8	KPI 9	KPI 10	KPI 11	KPI 12	KPI 13	KPI 14	Bobot Vektor	Eugen Vektor	Eugen/bobot	Lamda max	CI	RI	CI/RI	Status
KPI 1	1.000	0.333	3.000	0.500	3.000	3.000	0.500	2.000	1.000	0.113	1.142	10.084						
KPI 2	3.000	1.000	4.000	1.000	2.000	4.000	1.000	4.000	3.000	0.197	1.968	9.994						
KPI 3	0.333	0.250	1.000	0.333	1.000	1.000	0.333	3.000	4.000	0.076	0.770	10.141						
KPI 4	2.000	1.000	3.000	1.000	5.000	3.000	1.000	5.000	5.000	0.206	2.051	9.955						
KPI 5	0.333	0.500	1.000	0.200	1.000	0.333	3.000	1.000	0.064	0.634	9.915							
KPI 6	0.333	0.250	1.000	0.333	1.000	0.500	3.000	2.000	0.070	0.694	9.945							
KPI 7	2.000	1.000	3.000	1.000	3.000	2.000	1.000	5.000	3.000	0.177	1.748	9.905						
KPI 8	0.500	0.250	0.333	0.200	0.333	0.333	0.200	1.000	3.000	0.045	0.455	10.062						
KPI 9	1.000	0.333	1.000	0.200	1.000	0.500	0.333	0.333	1.000	0.052	0.521	9.934						

PERHITUNGAN BOBOT AHP DAN RASIO KONSISTENSI KRITERIA KONSUMEN

	KPI 15	KPI 16	KPI 17	KPI 18	KPI 19	KPI 20	KPI 21	KPI 22
KPI 1	1.00	0.33	3.00	1.00	0.25	2.00	0.50	0.33
KPI 2	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	
KPI 3	0.33	0.33	1.00	0.25	0.33	2.00	0.33	1.00
KPI 4	1.00	0.33	4.00	1.00	1.00	5.00	1.00	3.00
KPI 5	4.00	0.33	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00
KPI 6	0.50	0.33	0.50	0.20	0.33	1.00	0.20	2.00
KPI 7	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	1.00	3.00
KPI 8	3.00	0.33	1.00	0.33	0.50	0.50	0.33	1.00
Jumlah	14.83	4.00	18.50	7.78	7.42	21.50	5.37	15.33

	KPI 15	KPI 16	KPI 17	KPI 18	KPI 19	KPI 20	KPI 21	KPI 22	Bobot Vektor
KPI 1	0.07	0.08	0.16	0.13	0.03	0.09	0.09	0.02	0.09
KPI 2	0.20	0.25	0.16	0.39	0.40	0.14	0.19	0.20	0.24
KPI 3	0.02	0.08	0.05	0.03	0.04	0.09	0.06	0.07	0.06
KPI 4	0.07	0.08	0.22	0.13	0.13	0.23	0.19	0.20	0.16
KPI 5	0.27	0.08	0.16	0.13	0.13	0.14	0.19	0.13	0.15
KPI 6	0.03	0.08	0.03	0.03	0.04	0.05	0.04	0.13	0.05
KPI 7	0.13	0.25	0.16	0.13	0.13	0.23	0.19	0.20	0.18
KPI 8	0.20	0.08	0.05	0.04	0.07	0.02	0.06	0.07	0.08

	KPI 15	KPI 16	KPI 17	KPI 18	KPI 19	KPI 20	KPI 21	KPI 22	Bobot Vektor	Eugen Vector	Eugen/bobot	Lamda max	CI	RI	CI/RI	Status
KPI 1	1.00	0.33	3.00	1.00	0.25	2.00	0.50	0.33	0.09	0.75	8.81					
KPI 2	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00		0.24	2.16	8.98					
KPI 3	0.33	0.33	1.00	0.25	0.33	2.00	0.33	1.00	0.06	0.50	8.71					

	KPI 4	1.00	0.33	4.00	1.00	1.00	5.00	1.00	3.00	0.16	1.38	8.84	8.89	0.13	1.41	0.09	Konsisten
KPI 5	4.00	0.33	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	0.15	1.39	9.02						
KPI 6	0.50	0.33	0.50	0.20	0.33	1.00	0.20	2.00	0.05	0.47	8.83						
KPI 7	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	1.00	3.00	0.18	1.56	8.78						
KPI 8	3.00	0.33	1.00	0.33	0.50	0.50	0.33	1.00	0.08	0.68	9.11						

PERHITUNGAN BOBOT AHP DAN RASIO KONSISTENSI KRITERIA SUPPLIER

	KPI 23	KPI 24	KPI 25	KPI 26	KPI 27
KPI 23	1.00	3.00	2.00	5.00	7.00
KPI 24	0.33	1.00	0.33	2.00	4.00
KPI 25	0.50	3.00	1.00	1.00	3.00
KPI 26	0.20	0.50	1.00	1.00	4.00
KPI 27	0.14	0.25	0.33	0.25	1.00
Jumlah	2.18	7.75	4.67	9.25	19.00

	KPI 23	KPI 24	KPI 25	KPI 26	KPI 27	Bobot Vektor
KPI 23	0.46	0.39	0.43	0.54	0.37	0.44
KPI 24	0.15	0.13	0.07	0.22	0.21	0.16
KPI 25	0.23	0.39	0.21	0.11	0.16	0.22
KPI 26	0.09	0.06	0.21	0.11	0.21	0.14
KPI 27	0.07	0.03	0.07	0.03	0.05	0.05

	KPI 23	KPI 24	KPI 25	KPI 26	KPI 27	Bobot Vektor	Eugen Vector	Eugen/bobot	Lamda max	CI	RI	CI/RI	Status
KPI 23	1.00	3.00	2.00	5.00	7.00	0.44	2.38	5.45					
KPI 24	0.33	1.00	0.33	2.00	4.00	0.16	0.85	5.44					
KPI 25	0.50	3.00	1.00	1.00	3.00	0.22	1.19	5.44					
KPI 26	0.20	0.50	1.00	1.00	4.00	0.14	0.72	5.24					
KPI 27	0.14	0.25	0.33	0.25	1.00	0.05	0.26	5.20					

PERHITUNGAN BOBOT AHP DAN RASIO KONSISTENSI KRITERIA MASYARAKAT SEKITAR

	KPI 28	KPI 29	KPI 30	KPI 31
KPI 28	1.00	3.00	0.25	0.33
KPI 29	0.33	1.00	0.25	0.33
KPI 30	4.00	4.00	1.00	1.00
KPI 31	3.00	3.00	1.00	1.00
Jumlah	8.33	11.00	2.50	2.67

NORMALISASI

	KPI 28	KPI 29	KPI 30	KPI 31	Bobot Vektor
KPI 28	0.12	0.27	0.1	0.125	0.15
KPI 29	0.04	0.09	0.1	0.125	0.09
KPI 30	0.48	0.36	0.4	0.375	0.40
KPI 31	0.36	0.27	0.4	0.375	0.35

PERHITUNGAN KONSISTENSI INDEX

	0	KPI 28	KPI 29	KPI 30	KPI 31	Bobot Vektor	Eugen Vector	Eugen/bobot	Lamda max	C _I	R _I	C _I /R _I	Status
KPI 28	1.00	3.00	0.25	0.33	0.154431818	0.154431818	0.639839015	4.143181261					
KPI 29	0.33	1.00	0.25	0.33	0.088977273	0.088977273	0.358929924	4.033950617					
KPI 30	4.00	4.00	1.00	1.00	0.404659091	0.404659091	1.730227273	4.275765234	4.169	0.056	0.900	0.063	Konsisten
KPI 31	3.00	3.00	1.00	1.00	0.351931818	0.351931818	1.486818182	4.224733613					

PERHITUNGAN BOBOT AHP DAN RASIO KONSISTENSI KITERIA STAKEHOLDER

	Pimpinan	Karyawan	Konsumen	Suplier	Masyarakat
Pimpinan	1.00	1.00	0.33	2.00	3.00
Karyawan	1.00	1.00	0.50	3.00	5.00
Konsumen	3.00	0.50	1.00	5.00	3.00
Suplier	0.50	0.33	0.20	1.00	3.00
Masyarakat	0.33	0.20	0.33	0.33	1.00
Jumlah	5.833	3.033	2.367	11.333	15

	Pimpinan	Karyawan	Konsumen	Suplier	Masyarakat	Bobot Vektor
Pimpinan	0.171	0.330	0.141	0.176	0.200	0.204
Karyawan	0.171	0.330	0.211	0.265	0.333	0.262
Konsumen	0.514	0.165	0.423	0.441	0.200	0.349
Suplier	0.086	0.110	0.085	0.088	0.200	0.114
Masyarakat	0.057	0.066	0.141	0.029	0.067	0.072

	Pimpinan	Karyawan	Konsumen	Suplier	Masyarakat	Bobot Vektor	Eugen	Ved.	Lamda ma	CI	RI	CI/RI	Status
Pimpinan	1.000	1.000	0.333	2.000	3.000	0.204	1.025	5.034					
Karyawan	1.000	1.000	0.500	3.000	5.000	0.262	1.341	5.117					
Konsumen	3.000	0.500	1.000	5.000	3.000	0.349	1.875	5.379					
Suplier	0.500	0.333	0.200	1.000	3.000	0.114	0.589	5.178					
Masyarakat	0.333	0.200	0.333	0.333	1.000	0.072	0.346	4.811					

LAMPIRAN 6
HASIL PENGUKURAN KEPUASAN DAN KONTRIBUSI
STAKEHOLDER

KEPUASAN

No	Kriteria Pimpinan Perusahaan	Nilai
1	Terciptanya hubungan kerjasama yang baik antara anggota perusahaan	4.25
2	Adanya pelaporan neraca rugi/laba yang transparan	3.75
3	Menjunjung tinggi etika bisnis	4
4	Mampu melakukan pelayanan terbaik untuk konsumen	3.75
5	Realisasi biaya operasional yang sesuai dengan anggaran	3.5
	Kriteria Karyawan	
6	Adanya peningkatan pendapatan	3.36
7	Adanya SOP yang jelas untuk karyawan	3.25
8	Adanya peningkatan dan perbaikan fasilitas kerja	3.25
9	Adanya jaminan sosial dan kesehatan	4
10	Adanya penghargaan atas prestasi	2.87
11	Adanya program pelatihan keterampilan kerja	3.57
12	Suasana kerja yang nyaman	3.25
13	Adanya Perlakuan adil dari pimpinan	3.08
14	Adanya Evaluasi Jabatan	3.72
	Kriteria Konsumen	
15	Kemudahan mencari produk yang diinginkan	3.8
16	Harga yang bersaing	3.76
17	Ketersediaan produk, banyaknya jenis produk yang dijual	3.5
18	Kualitas produk yang baik (Tidak cacat, tidak kadaluarsa)	3.96
19	Pelayanan konsumen yang baik	3.74
20	Kemudahan pembayaran	3.7
21	Layanan pengembalian dan penukaran produk	3.06
22	Kenyamanan tempat berbelanja	3.52
	Kriteria Suplier	
23	Pembayaran yang tepat waktu	3.875
24	Lead time yang cukup antara pemesanan dan pengiriman	3.75
25	Adanya toleransi terhadap barang cacat	3
26	Adanya kepercayaan perusahaan terhadap barang yang disuplai	3.875
27	Kelangsungan kerjasama yang baik	4
	Kriteria Masyarakat	
28	Adanya program sosial keagamaan yang dilaksanakan	3.96
29	Diselenggarakan program pelatihan keterampilan	2.62
30	Adanya bantuan untuk masyarakat	4.02
31	Jumlah tenaga kerja yang diserap oleh pamella supermarket	2.96

KONTRIBUSI

No	Kriteria Pimpinan Perusahaan	Nilai
1	Menjaga hubungan kerjasama yang baik	4.75
2	Melakukan kontrol yang intensif terhadap keuangan perusahaan	4.25
3	Memberikan contoh etika bisnis yang baik	4.5
4	Menjaga sistem pelayanan, SOP, dan tata aturan ditegakkan dengan baik	4.5
5	Menggunakan biaya operasional dengan baik	4.25
	Kriteria Karyawan	
6	Karyawan Mampu meningkatkan motivasi kerja	4.06
7	Karyawan bekerja sesuai SOP yang diberikan	3.87
8	Berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaan	4.04
9	Menghindari penyimpangan kerja	3.87
10	Mengoptimalkan setiap aktivitas yang dikerjakan	4.32
11	Karyawan ngikuti pelatihan keterampilan kerja dengan baik	4
12	Karyawan merawat fasilitas perusahaan dengan baik	3.83
13	Tidak sungkan untuk memberikan saran kepada pimpinan	3.53
14	Karyawan bersaing secara sehat dan saling mendukung	3.96
	Kriteria Konsumen	
15	Membeli produk sesuai kebutuhan	4.14
16	Membeli ulang produk yang diinginkan di Pamella	3.93
17	Menyampaikan kepada karyawan apabila terdapat keluhan	3.67
18	Memberikan kepercayaan akan kualitas produk yang dijual di Pamella supermarket	3.74
19	Memberikan saran dan masukan kepada perusahaan	3.37
20	Bersabar menunggu antrian pembayaran	3.6
21	Sering melakukan pembelian produk di Pamella	4.14
22	Memberikan Rekomendasi Kepada Orang lain untuk berbelanja di Pamella	3.88
	Kriteria Suplier	
23	Melakukan pengiriman tepat waktu	4
24	Melakukan pengiriman sesuai dengan kesepakatan	4
25	Memberikan garansi	3.5
26	Memberikan harga murah	3.37
27	Memberikan kemudahan pemesanan	3.75
	Kriteria Masyarakat	
28	Berpertisipasi dalam program dari pamella supermarket	3.7
29	Mengikuti program keterampilan yang diadakan Pamella Supermarket	3.84
30	Memanfaatkan program bantuan dengan sebaik baiknya	3.99
31	Bersaing secara sehat dalam perekrutan tenaga kerja	3.78

KUESIONER UNTUK PIMPINAN PAMELLA SUPERMARKET

Kepada kami hormati
Bapak/ibu/saudara Jajaran Pimpinan Pamella Supermarket Yogyakarta
Di tempat

Dengan hormat

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S1 Fakultas Sains dan teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul "**PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALITICAL HIERARCHY PROCESS, STUDI KASUS PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja Pamella Supermarket dengan menggunakan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process*.

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi Pamella Supermarket, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Pamella Supermarket untuk selalu mengevaluasi kinerjanya. Atas bantuan dan partisipasinya, kami ucapan banyak terima kasih.

Hormat Kami

Arief Hidayat

KEPUASAN PARA PIMPINAN

Nama :

Jabatan :

Petunjuk Pengisian : Berikan tanda √ (Centang) pada kolom untuk masing masing pertanyaan

***Mohon Dijawab Tanpa terpengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/ibu**

- Berikut kuesioner untuk kepuasan para pimpinan

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1	Terciptanya hubungan kerjasama yang baik antara anggota perusahaan					
2	Adanya pelaporan neraca rugi/laba yang transparan					
3	Menjunjung tinggi etika bisnis					
4	Mampu melakukan pelayanan terbaik untuk konsumen					
5	Realisasi biaya operasional yang sesuai dengan anggaran					

KONTRIBUSI PARA PIMPINAN

- Berikut kuesioner untuk kontribusi para pimpinan

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Menjaga hubungan kerjasama yang baik					
2	Melakukan kontrol yang intensif terhadap keuangan perusahaan					
3	Memberikan contoh etika bisnis yang baik					
4	Menjaga sistem pelayanan, SOP, dan tata aturan ditegakkan dengan baik					
5	Menggunakan biaya operasional dengan baik					

KUESIONER UNTUK KARYAWAN PAMELLA TIGA SUPERMARKET

Kepada kami hormati

Bapak/ibu/saudara Jajaran Pimpinan Pamella Supermarket Yogyakarta

Di tempat

Dengan hormat

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S1 Fakultas Sains dan teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul **“PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALITICAL HIERARCHY PROCESS, STUDI KASUS PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja Pamella Supermarket dengan menggunakan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process*.

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi Pamella Supermarket, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Pamella Supermarket untuk selalu mengevaluasi kinerjanya. Atas bantuan dan partisipasinya, kami ucapan banyak terima kasih.

Hormat Kami

Arief Hidayat

IDENTITAS RESPONDEN KUESIONER UNTUK KARYAWAN PERUSAHAAN

1. Nama :
2. Umur/Jenis kelamin : Tahun, Laki-laki / Perempuan *)
3. Status Perkawinan : Menikah / Bujangan / Duda / Janda*
4. Masa Kerja : Tahun
5. Jabatan/Unit Kerja :
6. Pendidikan Terakhir :
 SMP (Sekolah Menengah Pertama)
 SMA (Sekolah Menengah Atas)
 Diploma
 S1 (Sarjana)
 S2 (Magister)
 Lain-lain, Sebutkan

Keterangan : *) Coret yang tidak perlu

KUESIONER UNTUK KARYAWAN PAMELLA TIGA SUPERMARKET

Petunjuk Pengisian : Berikan tanda ✓ (Centang) pada kolom untuk masing masing pertanyaan

***Mohon Dijawab Tanpa terpengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/ibu**

KEPUASAN KARYAWAN

- Berikut kuesioner untuk kepuasan karyawan

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1	Adanya peningkatan pendapatan					
2	Adanya SOP yang jelas untuk karyawan					
3	Adanya peningkatan dan perbaikan fasilitas kerja					
4	Adanya jaminan sosial dan kesehatan					
5	Adanya penghargaan atas prestasi					
6	Adanya program pelatihan keterampilan kerja					
7	Suasana kerja yang nyaman					
8	Adanya Perlakuan adil dari pimpinan					
9	Adanya Evaluasi Jabatan					

KONTRIBUSI KARYAWAN

- Berikut kuesioner untuk kontribusi karyawan

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Karyawan Mampu meningkatkan motivasi kerja					
2	Karyawan bekerja sesuai SOP yang diberikan					
3	Berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaan					
4	Menghindari penyimpangan kerja					
5	Mengoptimalkan setiap aktivitas yang dikerjakan					
6	Karyawan ngikuti pelatihan keterampilan kerja dengan baik					
7	Karyawan merawat fasilitas perusahaan dengan baik					
8	Tidak sungkan untuk memberikan saran kepada pimpinan					
9	Karyawan bersaing secara sehat dan saling mendukung					

KUESIONER UNTUK KONSUMEN PAMELLA TIGA SUPERMARKET

Kepada kami hormati
Bapak/ibu/saudara Jajaran Pimpinan Pamella Supermarket Yogyakarta
Di tempat

Dengan hormat

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S1 Fakultas Sains dan teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul **“PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALITICAL HIERARCHY PROCESS, STUDI KASUS PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja Pamella Supermarket dengan menggunakan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process*.

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi Pamella Supermarket, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Pamella Supermarket untuk selalu mengevaluasi kinerjanya. Atas bantuan dan partisipasinya, kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Kami

Arief Hidayat

KUESIONER UNTUK KONSUMEN PAMELLA SUPERMARKET

Nama :

Umur :

Status Perkawinan : Lajang / Menikah

Petunjuk Pengisian : Berikan tanda ✓ (Centang) pada kolom untuk masing masing pertanyaan

***Mohon Dijawab Tanpa terpengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/ibu**

KEPUASAN PARA KONSUMEN

- Kuesioner untuk kepuasan para konsumen

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
1	Kemudahan mencari produk yang diinginkan					
2	Harga yang bersaing					
3	Ketersediaan produk, banyaknya jenis produk yang dijual					
4	Kualitas produk yang baik (Tidak cacat, tidak kadaluarsa)					
5	Pelayanan konsumen yang baik					
6	Kemudahan pembayaran					
7	Layanan pengembalian dan penukaran produk					
8	Kenyamanan tempat berbelanja					

KONTRIBUSI KONSUMEN

- Kuesioner untuk kontribusi para konsumen

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Membeli produk sesuai kebutuhan					
2	Membeli ulang produk yang diinginkan di Pamella					
3	Menyampaikan kepada karyawan apabila terdapat keluhan					
4	Memberikan kepercayaan akan kualitas produk yang dijual di Pamella supermarket					
5	Memberikan saran dan masukan kepada perusahaan					
6	Bersabar menunggu antrian pembayaran					
7	Sering melakukan pembelian produk di Pamella					
8	Memberikan Rekomendasi Kepada Orang lain untuk berbelanja di Pamella					

KUESIONER UNTUK SUPPLIER PAMELLA SUPERMARKET

Kepada kami hormati

Bapak/ibu/saudara Jajaran Pimpinan Pamella Supermarket Yogyakarta

Di tempat

Dengan hormat

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S1 Fakultas Sains dan teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul **“PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALITICAL HIERARCHY PROCESS, STUDI KASUS PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja Pamella Supermarket dengan menggunakan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process*.

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi Pamella Supermarket, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Pamella Supermarket untuk selalu mengevaluasi kinerjanya. Atas bantuan dan partisipasinya, kami ucapan banyak terima kasih.

Hormat Kami

Arief Hidayat

KEPUASAN PARA SUPPLIER

Nama :

Suplier dari perusahaan :

Petunjuk Pengisian : Berikan tanda ✓ (Centang) pada kolom untuk masing masing pertanyaan

***Mohon Dijawab Tanpa terpengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/ibu**

- Berikut kuesioner untuk kepuasan para suplier

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Pembayaran yang tepat waktu					
2	Lead time yang cukup antara pemesanan dan pengiriman					
3	Adanya toleransi terhadap barang cacat					
4	Adanya kepercayaan perusahaan terhadap barang yang disuplai					
5	Kelangsungan kerjasama yang baik					

KONTRIBUSI SUPLIER

- Berikut kuesioner untuk kontribusi para suplier

No	Item Pertanyaan (yang seharusnya dilakukan supplier)	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Melakukan pengiriman tepat waktu					
2	Melakukan pengiriman sesuai dengan kesepakatan					
3	Memberikan garansi					
4	Memberikan harga murah					
5	Memberikan kemudahan pemesanan					

KUESIONER UNTUK MASYARAKAT SEKITAR PAMELLA SUPERMARKET

Kepada kami hormati

Bapak/ibu/saudara Jajaran Pimpinan Pamella Supermarket Yogyakarta

Di tempat

Dengan hormat

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S1 Fakultas Sains dan teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul **“PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALITICAL HIERARCHY PROCESS, STUDI KASUS PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja Pamella Supermarket dengan menggunakan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Process*.

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi Pamella Supermarket, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Pamella Supermarket untuk selalu mengevaluasi kinerjanya. Atas bantuan dan partisipasinya, kami ucapan banyak terima kasih.

Hormat Kami

Arief Hidayat

KEPUASAN MASYARAKAT SEKITAR PAMELLA 3 SUPERMARKET

Nama :

Umur :

Status Perkawinan : Lajang / Menikah

Petunjuk Pengisian : Berikan tanda ✓ (Centang) pada kolom untuk masing masing pertanyaan

***Mohon Dijawab Tanpa terpengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/ibu**

- Berikut kuesioner untuk kepuasan masyarakat sekitar

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Adanya program sosial keagamaan yang dilaksanakan					
2	Diselenggarakan program pelatihan keterampilan					
3	Adanya bantuan untuk masyarakat					
4	Jumlah tenaga kerja yang diserap oleh pamella supermarket					

KONTRIBUSI MASYARAKAT SEKITAR

- Berikut kuesioner untuk kontribusi masyarakat sekitar

No	Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Berpertisipasi dalam program dari pamella supermarket					
2	Mengikuti program keterampilan yang diadakan Pamella Supermarket					
3	Memanfaatkan program bantuan dengan sebaik baiknya					
4	Bersaing secara sehat dalam perekrutan tenaga kerja					

LAMPIRAN 8

KUESIONER AHP

LAMPIRAN 9
TABEL R MOMENT

n	Taraf Signif		n	Taraf Signif		n	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,59	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,458	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Arikunto Suharsimi, 2007. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta : Jakarta.

LAMPIRAN 10
HASIL IDENTIFIKASI KAPABILITAS PERUSAHAAN

Stakeholder	KPI	Capaian Kapabilitas Pamella Tiga Swalayan			
		Target Maksimal	Target Minimal	Kondisi Terjelek	Tahun 2014
Karyawan	Potensi Personalia	100 orang	30 orang	0 orang	63 orang
Konsumen	Kemampuan promosi (jumlah)	50x/tahun	20x/tahun	10x/tahun	41
	Pembinaan Jaringan	12x/tahun	8x/tahun	0x/tahun	10x
Pimpinan	Sistem laporan Komputerisasi	100%	50%	0%	80%
	Review Pimpinan	5x/tahun	3x/tahun	0x/tahun	4x
Suplier	Manajemen Inventory terkomputerisasi	100%	50%	0%	95%
Masyarakat Sekitar	Total CSR	300 Juta	50 Juta	83 Juta	215 juta