

**PENGUKURAN KINERJA USAHA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL
BATUSANGKAR-PADANG MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM*
(Studi Kasus di ADR Travel)**

Vero Nika BR Tumorang¹⁾, Inna Kholidasari²⁾

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta

Email: vbrtumorang@gmail.com

ABSTRAK

ADR travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No. 37 Sigarungguang, Kota Batusangkar. Selain menerima penumpang, ADR travel juga menerima pengiriman barang. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2008 di Batusangkar, dengan rute perjalanan Pekanbaru-Batusangkar, Padang-Batusangkar dan juga sebaliknya. Untuk mengetahui gambaran performance pada Perusahaan ADR travel dengan menggunakan Metode *Performance Prism*. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi perspektif dari berbagai aspek (*stakeholder satisfaction, strategy, process, capabilities* dan *stakeholder contribution*) yang memiliki pengaruh dominan pada performance perusahaan ADR Travel. Dan memberikan perbaikan untuk perusahaan dengan menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI). Objek penelitian adalah *performance* kerja perusahaan ADR Travel tiap harinya dengan target responden adalah para *stakeholder* pada ADR Travel. Kuesioner terbuka digunakan untuk mengidentifikasi 5 perspektif yang ada pada metode *Performance Prism* dengan 5 pertanyaan kunci. Kuesioner terbuka ini sendiri adalah pendapat dari pemilik usaha (*owner*), karyawan dan juga konsumen. Kuesioner *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk menentukan komponen bobot (KPI) yang terdiri dari 5 perspektif metode *Performance Prism*. Dapat diketahui bahwa *stakeholder* pemilik memiliki KPI dengan bobot tertinggi yaitu pada KPI O2 (Meningkatkan kualitas keryawan) dengan nilai 0,092, pada *stakeholder* karyawan KPI yang memiliki bobot tertinggi yaitu pada KPI K5 (Kebijakan perusahaan yang jelas) dengan nilai 0,041 dan pada *stakeholder* pelanggan KPI dengan bobot tertinggi yaitu pada KPI P1 (Penyelesaian produk tepat waktu) dengan nilai 0,189. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap *stakeholder* memiliki satu KPI yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Kata Kunci: *Performance, Performance Prism* dan KPI

PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja merupakan proses kuantifikasi efisiensi dan efektivitas dari suatu proses produksi (Artley & Suzanne, 2012).

Performance prism memiliki kelebihan, yaitu dimana *Key Performance Indicator* (KPI) yang diidentifikasi terdiri dari KPI strategi, KPI Proses, dan KPI Kapabilitas yang merupakan hasil dari identifikasi terhadap keinginan dan kebutuhan *stakeholder*, serta tujuan perusahaan.

Performance prism merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja organisasi sebagai bangun 3 dimensi yang memiliki 5 bidang sisi, yaitu dari sisi kepuasan *stakeholder*, strategi, proses, kapabilitas, dan kontribusi *stakeholder* (Neely dkk, 2001).

Performance prism berpendapat bahwa sebuah sistem pengukuran sistem pengukuran kinerja seharusnya

diorganisir dalam lima perspektif kinerja (seperti lima sisi dalam prisma) yang berbeda namun saling berkaitan (Neely dan Adams, 2000a; 2000b; Neely dan Kennerly, 2000), yakni: kepuasan pemangku kepentingan, kontribusi pemangku kepentingan, strategi, proses dan kapabilitas.

METODE

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data hasil penyebaran kuesioner, dimana kuesioner tersebut terdiri dari kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup (kuesioner AHP).

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Performance Prism* dimana langkah-langkahnya terdiri dari: Identifikasi *Key Performance Prism* (KPI), Validasi KPI, Pembobotan dengan metode *Analytical Hierarchy Indicator* (AHP) dan melakukan usulan perbaikan.

PEMBAHASAN

Penentuan validasi KPI bertujuan untuk mendapatkan KPI yang sesuai dengan kerangka dasar *performance prism* dan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya pada perusahaan berdasarkan dengan kebutuhan dari setiap masing-masing *stakeholder* yang ada di ADR Travel. Tabel 1 berikut merupakan hasil KPI yang dihasilkan dari seluruh elemen.

Tabel 1 *Key Performance Indicator*

KPI No	Key Performance Indicator
O-1	Meningkatkan Keuntungan
O-2	Kualitas karyawan yang baik
O-3	Promo 10 kali pemakaian jasa gratis 1 kali pemakaian jasa
O-4	Mengevaluasi kerja
O-5	Penanggulangan Saran
K-1	Pembayaran upah yang sesuai
K-2	Kerjasama yang kompak
K-3	Disiplin pelayanan
K-4	Mematuhi kebijakan perusahaan
K-5	Kebijakan perusahaan yang jelas
P-1	Pelayanan yang baik
P-2	Tepat waktu saat dijemput
P-3	Sering menggunakan jasa perusahaan
P-4	Merespon armada saat diperjalanan
P-5	Pemberian kritik dan saran kepada perusahaan untuk memajukan perusahaan

Dengan perhitungan yang sama, dapat dilakukan perhitungan total bobot KPI lainnya. Hasil rekapitulasi bobot KPI dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Rekapitulasi Bobot Total KPI

Stakeholder	PERSPEKTIF	KPI	Bobot Stakeholder	Bobot Perspektif	Bobot KPI	Bobot Total
Owner	Kepuasan	O1	0,269	1	0,119	0,032
	Kontribusi	O2			0,341	0,092
	Strategi	O3			0,282	0,076
	Proses	O4			0,145	0,039
	Kapabilitas	O5			0,110	0,029
Karyawan	Kepuasan	K1	0,126	1	0,216	0,027
	Kontribusi	K2			0,154	0,019
	Strategi	K3			0,160	0,020
	Proses	K4			0,138	0,017
	Kapabilitas	K5			0,330	0,040

	s				0	1
Pelanggan	Kepuasan	P1	0,603	1	0,314	0,189
	Kontribusi	P2			0,103	0,062
	Strategi	P3			0,194	0,117
	Proses	P4			0,246	0,148
	Kapabilitas	P5			0,142	0,085

KESIMPULAN

Dapat diketahui bahwa *stakeholder* pemilik memiliki KPI dengan bobot tertinggi yaitu pada KPI O2 (Meningkatkan kualitas karyawan) dengan nilai 0,092, pada *stakeholder* karyawan KPI yang memiliki bobot tertinggi yaitu pada KPI K5 (Kebijakan perusahaan yang jelas) dengan nilai 0,041 dan pada *stakeholder* pelanggan KPI dengan bobot tertinggi yaitu pada KPI P1 (Penyelesaian produk tepat waktu) dengan nilai 0,189. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap *stakeholder* memiliki satu KPI yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Elanjati wordailmi. 2012. *Perancangan Key performance indicators (KPI) sebagai dasar alat pengukuran kinerja menggunakan metode performance prism (studi kasus di taman pintar yogyakarta)*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Neely, A., Adams, C. & Crowe, P. 2000. *The Performance Prism in Practice. Measuring Business Excellence*, 5 (2), 6-12.
- Artley, Will & Suzanne, Stroh (2012). *The Performance-Based Management Handbook: Establishing an Integrated Performance Measurement System, Vol. 2*, Oak Ridge Institute for Science and Education
- Neely, Andy. 2001. *Business Performance Measurement. Unifying Theory and Integrating Practice. Second Edition*. Cambridge University Press. New York