

**PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE HUMAN RESOURCE
SCORECARD DI PT GANDA NUSANTARA PERSADA**

SKRIPSI



**Oleh:
Nurmansyah
160410065**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE HUMAN RESOURCE
SCORECARD DI PT GANDA NUSANTARA PERSADA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Nurmansyah
160410065**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Nurmansyah

NPM : 160410065

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Human Resource Scorecard di PT Ganda Nusantara Persada Adalah hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengatahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang saya secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan didalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 23 Juli 2021



Nurmansyah

160410065

**PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE HUMAN RESOURCE
SCORECARD DI PT GANDA NUSANTARA PERSADA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Nurmansyah
160410065**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

Batam, 23 Juli 2021



**Citra Indah Asmarawati, S.T., M.T.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kinerja karyawan yang ada pada sebuah perusahaan sangat menentukan kondisi perusahaan kedepannya. Untuk mengetahui apakah kinerja yang berjalan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka perusahaan harus memiliki suatu sistem pengukuran kinerja yang terstruktur dan terukur untuk melihat kinerja karyawan. Dengan dilakukan kegiatan pengukuran kinerja secara berkala, hasil dari pengukuran kinerja tersebut dapat menjadi gambaran kondisi perusahaan yang sesungguhnya yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan tolak ukur perusahaan dalam memperbaiki kinerja kedepannya. Selain menjadi gambaran kinerja bagi perusahaan tentang kinerja karyawan, hasil dari suatu pengukuran kinerja juga dapat meningkatkan motivasi untuk karyawan dalam bekerja. Penelitian pengukuran kinerja karyawan yang dilakukan di PT Ganda Nusanatara Persada dilakukan dengan mengaplikasikan metode penelitian Human Resource Scorecard yang bertujuan untuk menampilkan kondisi kinerja perusahaan. Hasil penelitian dari keempat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menampilkan hasil kinerja perusahaan adalah dalam kondisi baik. Perusahaan perlu melakukan peningkatan nilai penjualan, kualitas pelayanan, kedisiplinan dan pelatihan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan yang sudah ada.

Kata Kunci: Kinerja, Human Resource Scorecard

ABSTRACT

The performance of employees in a company will determine the condition of the company going forward. To find out whether the running performance is in line with what is expected, the company must have a structured and measurable performance measurement system to see employee performance. By carrying out performance measurement activities on a regular basis, the results of these performance measurements can be a picture of the actual condition of the company that can be used as evaluation material and company benchmarks in improving future performance. In addition to being a performance description for the company about employee performance, the results of a performance measurement can also increase motivation for employees to work. Research on employee performance measurement conducted at PT Ganda Nusantara Persada was carried out using the Human Resource Scorecard research method with the aim of knowing the condition of the company's performance. The output from this research from the four perspectives namely finance, customer, internal business proces and growth and learn indicate that the company's performance is in good condition. Companies need to increase sales value, service quality, discipline and job training to improve the performance of existing employees.

Key Words: Performance, Human Resource Scorecard

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam, Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom
2. Dekan Fakultas Teknik dan Komputer, Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M
3. Ketua Program Studi Teknik Industri, Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T
4. Ibu Dosen Citra Indah Asmarawati, S.T., M.T. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam
5. Ibu Dosen Sri Zetli, S.T., M.T selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Orang Tua Saya, Bapak Amran dan Ibu Kartini
8. Kakak Kandung, Saya Dariani
9. Bapak Teddy Julius Sebagai *Branch Manager* PT. Ganda Nusantara Persada

10. Ibu Juliana *Accounting* PT. Ganda Nusantara Persada

11. Seluruh Karyawan PT. Ganda Nusantara Persada

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam 23 Juli 2021



Nurmansyah

160410065

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori Dasar	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2 Kinerja.....	9
2.1.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja.....	11
2.1.4 Pengukuran Kinerja	12
2.1.5 Human Resource Scorecard.....	13
2.1.6 Multiattribute Attitude Model.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Variabel Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	23

3.3.1	Populasi.....	23
3.3.2	Sampel.....	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5	Teknik Analisis Data	26
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	38
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	38
3.6.2	Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Data Penelitian	40
4.1.2	Pengolahan Data	44
4.2	Pembahasan	70
4.2.1	Perspektif Keuangan	70
4.2.2	Perspektif Pelanggan.....	71
4.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	73
4.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Simpulan.....	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		82
Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....		82
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....		116
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian.....		118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat Perspektif di HRSC	15
Gambar 2.2 Template Skala Likert.....	17
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	22
Gambar 3. 2 Template Skala Likert Perspektif Pelanggan.....	30
Gambar 3. 3 Template Skala Likert Proses Bisnis Internal.....	34
Gambar 3. 4 Template Skala Likert Perspektif Pelanggan.....	37
Gambar 3. 5 Lokasi PT. Ganda Nusantara Persada.....	39
Gambar 4. 1 Hasil Skala Likert Kepuasan Pelanggan.....	50
Gambar 4. 2 Hasil Skala Likert Pemuasan Perusahaan Terhadap Pelanggan	55
Gambar 4. 3 Hasil Skala Likert Proses Bisnis Internal	59
Gambar 4. 4 Hasil Skala Likert Kepuasan Karyawan.....	63
Gambar 4. 5 Hasil Skala Likert Pemuasan Perusahaan Terhadap Karyawan	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peran SDM Untuk Organisasi	9
Tabel 2.2 Urutan Nilai Belief Dan Ideal	15
Tabel 3. 1 Data Karyawan PT. Ganda Nusantara Persada Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 2 Data Pelanggan PT. Ganda Nusantara Persada Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 3 Urutan Nilai Belief Dan Ideal Pelanggan	28
Tabel 3. 4 Nilai Bobot Kepentingan Untuk 3 Atribut Kepuasan Pelanggan	31
Tabel 3. 5 Nilai Bobot Kepentingan Untuk 4 Atribut Pemuasan Perusahaan Terhadap Pelanggan	31
Tabel 3. 6 Urutan Nilai Belief Dan Ideal Proses Bisnis Internal.....	32
Tabel 3. 7 Nilai Bobot Kepentingan Untuk 3 Atribut Proses Bisnis Internal	35
Tabel 3. 8 Urutan Nilai Belief Dan Ideal Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	35
Tabel 3. 9 Nilai Bobot Kepentingan Untuk 3 Atribut Pertumbuhan dan Pembelajaran	38
Tabel 3. 10 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4. 1 Data Keuangan	40
Tabel 4. 2 Data Populasi Karyawan	41
Tabel 4. 3 Data Populasi Pelanggan	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Karyawan	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	44
Tabel 4. 8 Nilai Net Profit Margin	44
Tabel 4. 9 Nilai Return on Investment	45
Tabel 4. 10 Nilai Return on Equity	46
Tabel 4. 11 Jumlah Responden Pada Tingkat Prioritas Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4. 12 Bobot Urutan Prioritas Kepentingan Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4. 13 Frekuensi Urutan Prioritas Kepentingan Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4. 14 Bobot Berdasarkan Total Nilai Masing-Masing Atribut.....	48
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Nilai Belief dan Ideal Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4. 16 Selisih Ideal dan Belief Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4. 17 Responden Pada Tingkat Prioritas Pemuasan Perusahaan Terhadap Pelanggan	51
Tabel 4. 18 Bobot Urutan Prioritas Kepentingan Pemuasan Perusahaan Terhadap Pelanggan	52
Tabel 4. 19 Frekuensi Urutan Prioritas Kepentingan Pemuasan Perusahaan Terhadap Pelanggan	53
Tabel 4. 20 Bobot Berdasarkan total Nilai Masing-Masing Atribut	53
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Nilai Belief dan Ideal Pemuasan Perusahaan Terhadap Pelanggan	54

Tabel 4. 22	Selisih Ideal dan Belief Pemuasan Perusahaan Terhadap Pelanggan	54
Tabel 4. 23	Responden Pada Tingkat Prioritas Kuesioner Manajer Proses Bisnis Internal	56
Tabel 4. 24	Bobot Urutan Prioritas Kepentingan Proses Bisnis Internal	57
Tabel 4. 25	Frekuensi Urutan Prioritas Kepentingan	57
Tabel 4. 26	Bobot Berdasarkan Total Nilai Masing-Masing Atribut.....	58
Tabel 4. 27	Rekapitulasi Nilai Belief dan Ideal Proses Bisnis Internal.....	58
Tabel 4. 28	Selisih Ideal dengan Belief Proses Bisnis Internal	59
Tabel 4. 29	Responden Pada Tingkat Prioritas Kepuasan Karyawan	60
Tabel 4. 30	Bobot Urutan Prioritas Kepentingan Kepuasan Karyawan	61
Tabel 4. 31	Frekuensi Urutan Prioritas Kepentingan Kepuasan Karyawan	61
Tabel 4. 32	Bobot Berdasarkan Total Nilai Masing-Masing Atribut.....	62
Tabel 4. 33	Rekapitulasi Nilai Belief dan Ideal Kepuasan Karyawan	62
Tabel 4. 34	Selisih Ideal dan Belief Kepuasan Karyawan	63
Tabel 4. 35	Responden Pada Tingkat Prioritas Pemuasan Perusahaan Terhadap Karyawan	64
Tabel 4. 36	Bobot Urutan Prioritas Kepentingan Pemuasan Perusahaan Terhadap Karyawan	65
Tabel 4. 37	Frekuensi Urutan Prioritas Kepentingan Pemuasan Perusahaan Terhadap Karyawan	66
Tabel 4. 38	Bobot Berdasarkan Total Nilai Masing-Masing Atribut.....	66
Tabel 4. 39	Rekapitulasi Nilai Belief dan Ideal Pemuasan Perusahaan Terhadap Karyawan	67
Tabel 4. 40	Selisih Ideal dan Belief Pemuasan Perusahaan Terhadap Karyawan.....	67
Tabel 4. 41	Rekapitulasi Kinerja PT. Ganda Nusanatara Persada Dengan HRSC.....	69
Tabel 4. 42	Perbandingan Nilai Ideal dan Belief Pelanggan	72
Tabel 4. 43	Perbandingan Nilai Ideal dan Belief Proses Bisnis Internal.....	73
Tabel 4. 44	Perbandingan Nilai Ideal dan Belief Pertumbuhan dan Pembelajaran....	75
Tabel 5. 1	Hasil Perhitungan Perspektif Keuangan.....	77

DAFTAR RUMUS

Rumus 2. 1 Penentuan Bobot Atribut.....	16
Rumus 2. 2 Skor Nilai <i>Ideal</i>	16
Rumus 2. 3 Skor Nilai Belief	16
Rumus 2. 4 Rata-Rata Ideal.....	16
Rumus 2. 5 Rata-Rata Belief.....	16
Rumus 2. 6 <i>Selisis Nilai Belief dengan Nilai Ideal</i>	16
Rumus 3. 1 Slovin	24
Rumus 3. 2 Net Profit Margin.....	27
Rumus 3. 3 Return On Investment	27
Rumus 3. 4 Return On Equity	27