

**PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA
DI GOLDEN VIEW HOTEL DENGAN METODE
PERFORMANCE PRISM**

SKRIPSI



**Oleh:
Ayu Tri Handayani
150410080**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA
DI GOLDEN VIEW HOTEL DENGAN METODE
PERFORMANCE PRISM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Ayu Tri Handayani
150410080**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 19 Februari 2020
Yang membuat pernyataan

Ayu Tri Handayani
150410080

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Ayu Tri Handayani
NPM/NIP : 150410080
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DI GOLDEN VIEW HOTEL DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikat” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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, 19 Februari 2020

Nama : Ayu Tri Handayani
NPM : 150410080

**PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA
DI GOLDEN VIEW HOTEL DENGAN METODE
PERFORMANCE PRISM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah syarat
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
Ayu Tri Handayani
150410080**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 19 Februari 2020

**Hazimah, S.Si., M.Si
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja Hotel Golden View Batam yang diukur dengan metode Performance prism. Pengukuran kinerja ini dilakukan dengan metode Performance prism yang terdiri dari tiga perspektif, yaitu strategy (strategi), process (proses), dan capability (kapabilitas). Selain itu, dalam metode Performance prism lebih mengedepankan dimensi kepuasan *stakeholder* (*Stakeholder Satification*), dimana kinerja hotel Golden View Batam sangat dipengaruhi oleh kepuasan *stakeholder* (*Stakeholder Satification*). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, performance measurement sheet, dan dokumentasi Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data kualitatif, yaitu wawancara untuk menganalisis *stakeholder* dan perspektif dalam *Performance prism*, dan model kuantitatif TEV untuk menganalisis performance measurement sheet. Dari hasil pengukuran kinerja diperoleh nilai kinerja perusahaan adalah 3,36 . Berdasarkan skala likert 5 dikategorikan sebagai kinerja Cukup. Dari 18 *key performance indicator* yang berhasil diidentifikasi, terdapat 3 indikator dikategorikan sangat baik dengan nilai kerja 4,47 . 24 indikator dikategorikan baik dengan nilai kerja 4,00 . 2 indikator yang dikategorikan cukup dengan nilai kerja 3,40.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, *Performance Prism*, *Key Performance Indicator*, Model Kuantitatif TEV, *Performance Measurement Sheet*.

ABSTRACT

This study aims to determine and explain the performance of the Batam Golden View Hotel as measured by the Performance prism method. This performance measurement is carried out using the Performance Prism method which consists of three perspectives, namely strategy, process, and capability. In addition, the Performance Prism method puts forward the dimensions of stakeholder satisfaction (Stakeholder Satifaction), where performance Golden View Batam hotel is strongly influenced by stakeholder satisfaction (Stakeholder Satifaction). This research is a descriptive study with data collection techniques in the form of interviews, performance measurement sheets, and documentation of informants in this study selected purposively. Data analysis techniques in this study are qualitative data analysis techniques, namely interviews to analyze stakeholders and perspectives in Performance Prism, and quantitative TEV models to analyze performance measurement sheets. From the results of performance measurements the company's performance value is 3.36. Based on the Likert scale 5 is categorized as Fair performance. Of the 18 key performance indicators that were identified, there were 3 indicators categorized very well with a work value of 4.47. 24 indicators are categorized as good with a work value of 4.00. 2 indicators are categorized sufficient with a work value of 3.40.

Keywords: *Performance Measurement, Performance Prism, Key Performance Indicators, TEV Quantitative Models, Performance Measurement Sheets.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S.I. Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dekan Universitas Putera Batam.
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
4. Ibu Hazimah S.Si., M.Si. Selaku Pembimbing Skripsi pada Teknik Industri Universitas Putera Batam yang telah banyak membantu penulis menuntut Ilmu di Universitas Putera Batam.
5. Ibu Sri Zetli S.T., M.T Selaku Pembimbing Akademik pada Teknik Industri Universitas Putera Batam.

6. Bapak/ibu Dosen pengajar Di Universitas Putera Batam yang telah membuka wawasan penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan, pengalaman serta motivasinya.
7. Kedua Orang tua yang menjadi sumber motivasi utama bagi penulis.
8. Michel Saputra teman terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
9. Teman sepermainan dan Sahabat Niah Maylani dan Sakinah Hassanah Zahirah yang selalu memberikan semangat.
10. Teman-teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2015. Khususnya Teman-teman seperjuangan yang saling suport agar giat mengerjakan Skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang memberikan masukan, kritikan dan bantuan yang tidak dapat penulis ucapkan satu-persatu.

Penulis hanya bisa mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas kebaikan dan memberikan hidayah dan karunia-Nya, Amin.

Batam, 07 Februari 2020

Ayu Tri Handayani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1 Aspek Teoritis.....	5
1.6.2 Aspek Praktis	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Konsep Teoritis.....	7
2.1.1 Konsep <i>Key Performance Indicator</i>	7
2.1.2 Konsep Kinerja	9
2.1.3 Konsep Pengukuran Kinerja	10
2.1.4 Pengukuran kinerja dengan menggunakan <i>Performance Prism</i>	13
2.1.5 Model Analisis Kuantitatif TEV	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	22

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Variabel Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi Penelitian.....	26
3.3.2 Sampel Penelitian	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Teknik Analisis Data	28
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	31
3.5.1.1. Uji Normalitas.....	33
3.5.1.2. Metode <i>Performance Prism</i>	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Profil Responden	34
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	35
4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Status.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.2 Struktur Organisasi	37
4.2 Analisis Data.....	40
4.2.1 Uji Kualitas Data	40
4.2.1.1 Membuat Decision Tree (Pohon Keputusan)	49
4.2.1.2 Analisis dengan Pendekatan Metode Delphi.....	51
4.2.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.2.1 Analisis <i>Expected Value</i>	55
4.3 Pembahasan	99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Simpulan.....	113
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima Perspektif pada <i>Performance Prism</i>	14
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	21
Gambar 3.1 Desain penelitian	22
Gambar 4.1 <i>Company Organisation Chart</i>	37
Gambar 4.2 Uji Normalitas	46
Gambar 4.3 Grafik Histogram Uji Normalitas	47
Gambar 4.4 P Plot Regression Standardized.....	48
Gambar 4.5 Decision Tree (Pohon Keputusan)	51
Gambar 4.6 Grafik Perspektif Strategi (Strategy)	99
Gambar 4.7 Grafik Perspektif Proses (Strategy)	101
Gambar 4.8 Grafik Perspektif Capability (Strategy)	102
Gambar 4.9 Grafik Perspektif Stakeholder Satification	103
Gambar 4.10 Grafik Perspektif Stakeholder Contribution	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Pengukuran Likert 5	19
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu	19
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Usia	35
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Status	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kriteria Strategi (X_1)	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kriteria Proses (X_2)	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kriteria Kapabilitas (X_3)	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kriteria <i>Satification Stakeholder</i> (X_4)	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kriteria <i>Contribution Stakeholder</i> (X_5).....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Kriteria Strategi (X_1)	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Kriteria Proses (X_2)	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Kriteria Kapabilitas (X_3)	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibitas Kriteria <i>Satification Stakeholder</i> (X_4)	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibitas Kriteria <i>Contribusi Stakeholder</i> (X_5).....	45
Tabel 4.14 Sasaran Variabel/Parameter Kinerja dan Indikator	49
Tabel 4.15 Perhitungan Bobot Kinerja Aktual Pelayanan Hotel Golden View	51
Tabel 4.16 Hasil Penilaian Bobot Untuk Tiap Indikator Strategi	52
Tabel 4.17 Hasil Penilaian Bobot Untuk Tiap Indikator Proses	53
Tabel 4.18 Hasil Penilaian Bobot Untuk Tiap Indikator Kapabilitas.....	53
Tabel 4.19 Hasil Penilaian Bobot Untuk Tiap Indikator <i>Satification Stakeholder</i> ...	54
Tabel 4.20 Hasil Penilaian Bobot Untuk Tiap Indikator <i>Contribution Stakeholder</i>	55
Tabel 4.21 Expected Value Strategi	55
Tabel 4.22 Expected Value Indikator (A1)	56
Tabel 4.23 Expected Value Indikator (A2)	57
Tabel 4.24 Expected Value Indikator (A3)	58
Tabel 4.25 Expected Value Indikator (A4)	60
Tabel 4.26 Expected Value Indikator (A5)	61
Tabel 4.27 Expected Value Indikator (A6)	62
Tabel 4.28 Expected Value Proses	63
Tabel 4.29 Expected Value Indikator (B1).....	64
Tabel 4.30 Expected Value Indikator (B2).....	66
Tabel 4.31 Expected Value Indikator (B3).....	67
Tabel 4.32 Expected Value Indikator (B4).....	68
Tabel 4.33 Expected Value Indikator (B5).....	70
Tabel 4.34 Expected Value Indikator (B6).....	71
Tabel 4.35 Expected Value <i>Capability</i>	72
Tabel 4.36 Expected Value Indikator (C1).....	73
Tabel 4.37 Expected Value Indikator (C2).....	74
Tabel 4.38 Expected Value Indikator (C3).....	76

Tabel 4.39 Expected Value Indikator (C4).....	77
Tabel 4.40 Expected Value Indikator (C5).....	78
Tabel 4.41 Expected Value Indikator (C6).....	80
Tabel 4.42 Expected Value <i>Satification Stakeholder</i>	81
Tabel 4.43 Expected Value Indikator (D1)	82
Tabel 4.44 Expected Value Indikator (D2)	83
Tabel 4.45 Expected Value Indikator (D3)	84
Tabel 4.46 Expected Value Indikator (D4)	86
Tabel 4.47 Expected Value Indikator (D5)	87
Tabel 4.48 Expected Value Indikator (D6)	88
Tabel 4.49 Expected Value <i>Contribution Stakeholder</i>	90
Tabel 4.50 Expected Value Indikator (E1).....	90
Tabel 4.51 Expected Value Indikator (E2).....	92
Tabel 4.52 Expected Value Indikator (E3).....	93
Tabel 4.53 Expected Value Indikator (E4).....	94
Tabel 4.54 Expected Value Indikator (E5).....	96
Tabel 4.55 Expected Value Indikator (E6).....	97
Tabel 4.56 Expected Value Untuk Dimensi	98

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Metode Delphi	17
Rumus 2.2 Expected Value (Nilai Harapan)	18
Rumus 3.1 Rentang Skala	28
Rumus 3.2 Pearson Product Moment	29
Rumus 3.3 Alfa Cronbach	30

DAFTAR SINGKATAN

KPI	: <i>Key performance indicator</i>
AHP	: <i>Analitical Hierarchy Process</i>
OMAX	: <i>Objective Matrix</i>
PP	: <i>Performance Prism</i>
FOM	: Front Office Manager Exe.
HK	: Executive House Keeper
FBM	: Food Beverage Manager
Exe. Chef	: Executive Chef
Asst. FC	: Assisten Financial Controller
HRM	: Human Resources Manager
Asst. SM	: Assisten Sales and Marketing
CE	: Chief Engineering
PRO	: Public Relations Officer