

**PENGUKURAN KINERJA PADA CV. JAYA OKSIGEN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *INTEGRATED
PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (IPMS) DAN
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi Teknik Industri

Oleh:

MUHAMMAD IBRAHIM. F

11750214849



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024**



LEMBAR PERSETUJUAN

PENGUKURAN KINERJA PADA CV. JAYA OKSIGEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *INTEGRATED PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (IPMS)* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD IBRAHIM, F

11750214849

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir di Pekanbaru, pada tanggal 26 Januari 2024

Pembimbing

Misra Hartati, S.T., M.T

NIP. 19820527 201503 2 002

Ketua Jurusan

Misra Hartati, S.T., M.T

NIP. 19820527 201503 2 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN KINERJA PADA CV. JAYA OKSIGEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *INTEGRATED PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (IPMS) DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD IBRAHIM, F

11750214849

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 26 Januari 2024

Pekanbaru, 26 Januari 2024

Mengesahkan,

Dekan

Ketua Jurusan



Dr. Hartono, M.Pd

NIP. 19640301 199203 1 003

Misra Hartati, S.T., M.T

NIP. 19820527 201503 2 002

DEWAN PENGUJI :

- | | |
|------------|-----------------------------|
| Ketua | : Harpito, S.T., M.T |
| Sekretaris | : Misra Hartati, S.T., M.T |
| Anggota I | : Muhammad Nur, S.T., M. SL |
| Anggota II | : Anwardi, S.T., M.T |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminkamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 26 Januari 2024



MUHAMMAD IBRAHIM. F
11750214849

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah. Dan juga tak lupa bersholawat dan mengucapkan salam kepada Nabi Muhammad SAW.

Sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat

Skripsi ini penulis persembahkan untuk diri penulis sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan terimakasih kepada keluarga penulis yang telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.

Dan juga ungkapan terimakasih kepada teman seperjuangan penulis yang sudah banyak membantu dalam penyelesaian lapran tugas akhir ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGUKURAN KINERJA PADA CV. JAYA OKSIGEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *INTEGRATED PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (IPMS)* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*

MUHAMMAD IBRAHIM. F

117502148491

Tanggal Sidang : 25 Januari 2024

Periode Wisuda :

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

CV. Jaya Oksigen merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan pengisian oksigen didirikan sekitar tahun 2014 dengan jumlah karyawan sebanyak 11 orang. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada keuntungan, selama ini CV. Jaya Oksigen hanya mengukur tingkat keberhasilan perusahaan berdasarkan aspek finansial. CV. Jaya Oksigen tidak dapat memenuhi target produksi. Tidak tercapainya target produksi disebabkan oleh kurang baiknya manajemen yang terdapat di CV. Jaya Oksigen. Salah satu faktornya yaitu terjadi keterlambatan produksi oksigen. Keterlambatan produksi ini adalah akibat dari adanya karyawan yang *resign* Selain itu, rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan seperti bekerja tidak tepat waktu, sering melakukan aktivitas yang tidak produktif mengakibatkan tertundanya proses produksi. Selain itu, sebagai perusahaan yang masih berkembang, kebutuhan alat dan mesin masih belum memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan stakeholder, memberikan usulan dan meningkatkan kinerja perusahaan dengan menerapkan metode IPMS yang dikombinasikan dengan AHP. Hasil dari pengukuran kinerja diperoleh sebanyak 19 KPI yang telah teridentifikasi, terdapat 5 KPI yang diambil dari setiap stakeholder dengan nilai bobot terendah. KPI dengan nilai bobot terendah akan diberikan usulan perbaikan. Dengan dilakukan perbaikan terhadap indikator diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan kedepannya.

Kata Kunci: AHP, IPMS, KPI, Pengukuran Kinerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

**PERFORMANCE MEASUREMENT ON CV. JAYA OKSIGEN
USING THE INTEGRATED PERFORMANCE MEASUREMENT
SYSTEM (IPMS) AND ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS
(AHP) METHOD**

MUHAMMAD IBRAHIM. F

117502148491

Hearing Date : January 25, 2024

Graduation Period :

Department of Industrial Engineering

Faculty of Science and Technology

Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University

Jl. HR. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

CV. Jaya Oksigen is a company that operates in the field of selling and filling oxygen, founded around 2014 with 11 employees. As a profit-oriented company, so far CV. Jaya Oksigen only measures the company's level of success based on financial aspects. CV. Jaya Oksigen cannot meet production targets. The failure to achieve production targets was caused by poor management at CV. Jaya Oksigen. One factor is a delay in oxygen production. This production delay is the result of employees resigning. Apart from that, the low level of employee discipline such as not working on time, often carrying out unproductive activities results in delays in the production process. Apart from that, as a company that is still developing, the need for tools and machines is still inadequate. This research aims to determine stakeholder needs, provide suggestions and improve company performance by applying the IPMS method combined with AHP. The results of performance measurement showed that 19 KPIs had been identified, there were 5 KPIs taken from each stakeholder with the lowest weight values. The KPI with the lowest weight value will be given a proposal for improvement. By making improvements to the indicators, it is hoped that the company's performance will improve in the future.

Keywords: AHP, IPMS, KPI, Performance Measurement



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul **“PENGUKURAN KINERJA PADA CV. JAYA OKSIGEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *INTEGRATED PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (IPMS) DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)*”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, ST., MT selaku Ketua Progam Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, ST., MT selaku Sekretaris Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Misra Hartati, ST., MT selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN SUSKA Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Muhammad Ihsan Hamdy, ST., MT., selaku Pembimbing Akademik, yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu hingga selesainya laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Bapak Faisal, Ibu Yuseprianti , serta abang - kakak, dan seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak berjasa memberikan dukungan serta doa'a restu sehingga penulis dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan laporan ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan tugas akhir ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk memgamalkan ilmu pengetahuan di tengah masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Januari 2024

Penulis

Muhammad Ibrahim. F

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-5
1.3 Tujuan Penelitian	I-5
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-6
1.5 Batasan Masalah	I-6
1.6 Posisi Penelitian.....	I-6
1.7 Sistematika Penulisan	I-8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Kinerja	II-1
2.2 Kinerja Perusahaan	II-1
2.2.1 Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja	II-1
2.2.2 Tujuan Penilaian Kinerja	II-2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.3	Manfaat Penilaian Kinerja	II-2
2.3	<i>Integrated Performance Measurement System (IPMS)</i>	II-3
2.4	<i>Key Performance Indicators (KPI)</i>	II-6
2.5	<i>Stakeholder</i>	II-7
2.6	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	II-8
2.6.1	Tahapan Metode AHP.....	II-9
2.7	Pengelompokan Penilaian	II-12

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	III-2
3.2	Rumusan Masalah	III-2
3.3	Penetapan Tujuan Penelitian	III-2
3.4	Batasan Masalah.....	III-3
3.5	Studi Literatur	III-3
3.6	Pengumpulan data	III-3
3.6.1	Data Primer	III-3
3.6.1	Data Sekunder	III-5
3.7	Pengolahan data	III-5
3.8	Analisa.....	III-9
3.9	Kesimpulan dan Saran.....	III-9

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	IV-1
4.1.2	Struktur Organisasi	IV-1
4.1.3	Uraian Elemen Kerja	IV-2
4.2	Pengolahan Data.....	IV-4
4.2.1	Menentukan Level Bisnis Perusahaan	IV-5
4.2.2	Menentukan <i>Stakeholder</i> Perusahaan	IV-6
4.2.3	Identifikasi <i>Stakeholder Requirement</i>	IV-7
4.2.4	Identifikasi <i>External Monitor</i>	IV-8
4.2.5	Identifikasi <i>Objectives</i>	IV-11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.6	Identifikasi <i>Key Performance Indicators</i> (KPI).....	IV-12
4.2.7	Penyusunan Hierarki Kinerja	IV-13
4.2.8	Validasi dan Spesifikasi KPI.....	IV-15
4.2.9	Pembobotan KPI dengan metode <i>Analitycal Hierarchy Process</i> (AHP).....	IV-16
4.2.9.1	Menentukan Bobot <i>Key Performance Indicators</i> Menggunakan <i>Analitycal Hierarchy Process</i> antar <i>Stakeholder</i>	IV-18
4.2.10	Pembobotan Antar Sub Kriteria	IV-23
4.2.10.1	Pembobotan Antar Sub Kriteria Pimpinan	IV-23
4.2.10.2	Pembobotan Antar Sub Kriteria Pelanggan	IV-24
4.2.10.3	Pembobotan Antar Sub Kriteria Karyawan	IV-25
4.2.10.4	Pembobotan Antar Sub Kriteria <i>Supplier</i> ..	IV-26
4.2.11	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) antar KPI <i>stakeholder</i> Pimpinan.....	IV-26
4.2.12	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) antar KPI <i>Stakeholder</i> Pelanggan	IV-32
4.2.13	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) antar KPI <i>Stakeholder</i> Karyawan	IV-37
4.2.14	Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) antar KPI <i>Stakeholder Supplier</i>	IV-41
4.2.15	Perhitungan Bobot Total <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	IV-45
4.2.16	Pengelompokan Penilaian	IV-47

BAB V ANALISA

5.1	Analisa Menentukan Level Bisnis Perusahaan	V-1
5.2	Analisa Menentukan <i>Stakeholder</i> Perusahaan	V-1
5.3	Analisa Menentukan <i>Stakeholder Requirement</i>	V-1
5.4	Analisa Menentukan <i>External Monitor</i>	V-2
5.5	Analisa Menentukan <i>Objectives</i> , Validasi dan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

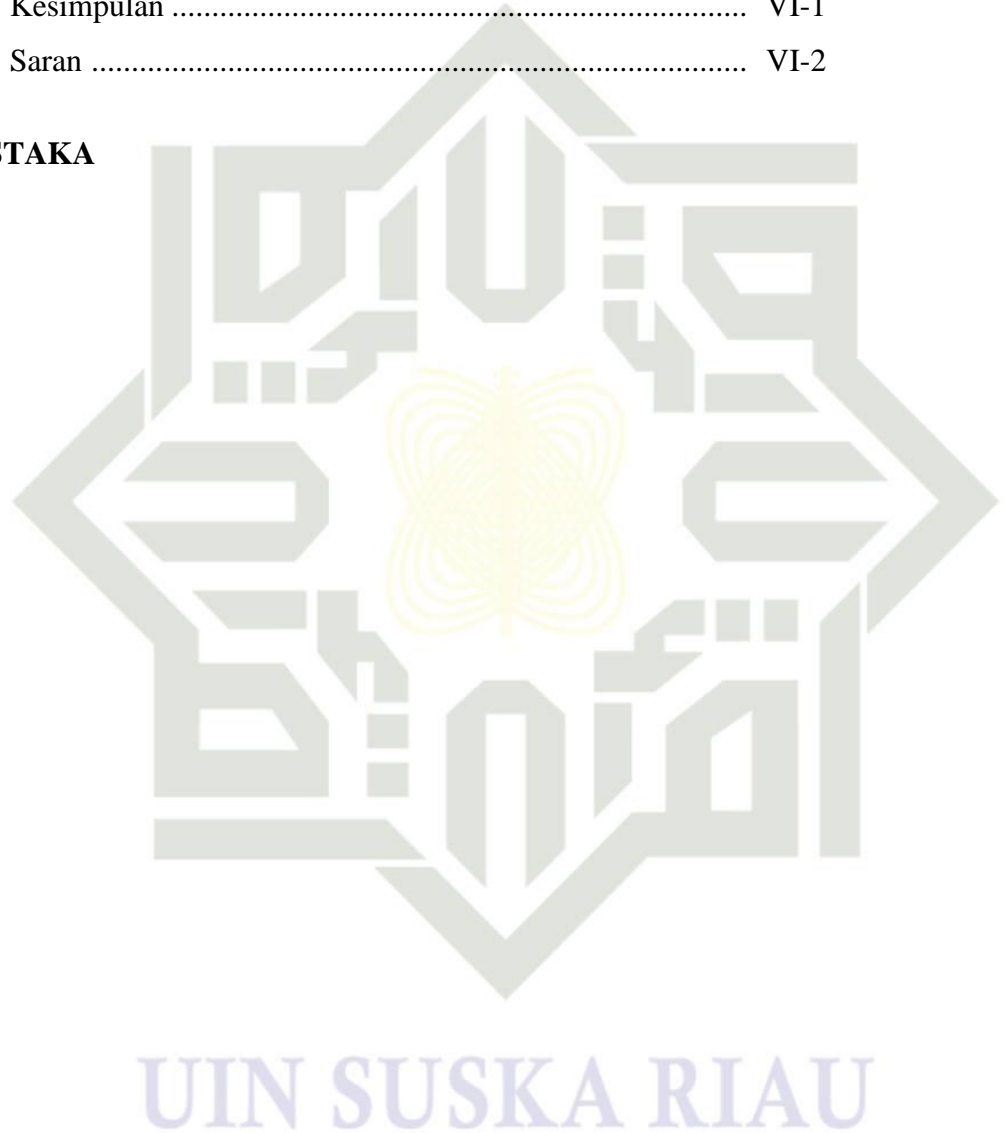
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Spesifikasi KPI.....	V-2
5.6 Analisa Pembobotan KPI dengan Metode <i>Analitycal Hierarchy Process (AHP)</i>	V-3
5.7 Analisa Pembobotan Antar Sub Kriteria.....	V-3
5.8 Usulan Perbaikan	V-5

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Produksi	I-3
Gambar 1.2 Persentase Target Produk yang Tercapai dan Tidak Tercapai.....	I-4
Gambar 2.1 Model IPMS	II-4
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metode Penelitian.....	III-1
Gambar 3.2 Penentuan level bisnis perusahaan	III-6
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Perusahaan CV. Jaya Oksigen.....	IV-2
Gambar 4.2 Penentuan level bisnis perusahaan.....	IV-5
Gambar 4.3 <i>Stakeholder</i> CV. Jaya Oksigen.....	IV-6
Gambar 4.4 Hierarki Kinerja Perusahaan CV. Jaya Oksigen	IV-14



DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 1.1	Target Produksi CV. Jaya Oksigen I-5
Tabel 1.2	Posisi penelitian..... I-5
Tabel 2.1	<i>Stakeholder Wants and Needs</i> II-8
Tabel 2.2	Matriks Perbandingan Berpasangan II-10
Tabel 2.3	Skala penilaian perbandingan berpasangan..... II-10
Tabel 2.4	Daftar <i>Indeks Random Consistency</i> (CI) II-11
Tabel 2.5	Pengelompokan Penilaian II-12
Tabel 4.1	Daftar <i>Stakeholder requirement</i> perusahaan IV-7
Tabel 4.2	Hasil Identifikasi <i>External Monitor</i> IV-9
Tabel 4.3	<i>Objectives</i> perusahaan IV-11
Tabel 4.4	<i>Key Performance Indicator</i> (KPI) Perusahaan..... IV-12
Tabel 4.5	Matriks Perbandingan berpasangan antar Kriteria IV-17
Tabel 4.6	Rekapitulasi rata-rata pembobotan setiap <i>stakeholder</i> IV-19
Tabel 4.7	Penjumlahan matrik perbandingan berpasangan antar <i>stakeholder</i> IV-19
Tabel 4.8	Matrik normalisasi <i>stakeholder</i> IV-20
Tabel 4.9	Bobot parsial antar <i>stakeholder</i> IV-20
Tabel 4.10	Rekapitulasi nilai bobot <i>stakeholder</i> IV-21
Tabel 4.11	Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria pimpinan IV-23
Tabel 4.12	Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria pelanggan..... IV-24
Tabel 4.13	Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria karyawan..... IV-25
Tabel 4.14	Matriks perbandingan berpasangan antar sub kriteria <i>supplier</i> IV-26
Tabel 4.15	Rekapitulasi rata-rata pembobotan setiap <i>stakeholder</i> IV-27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

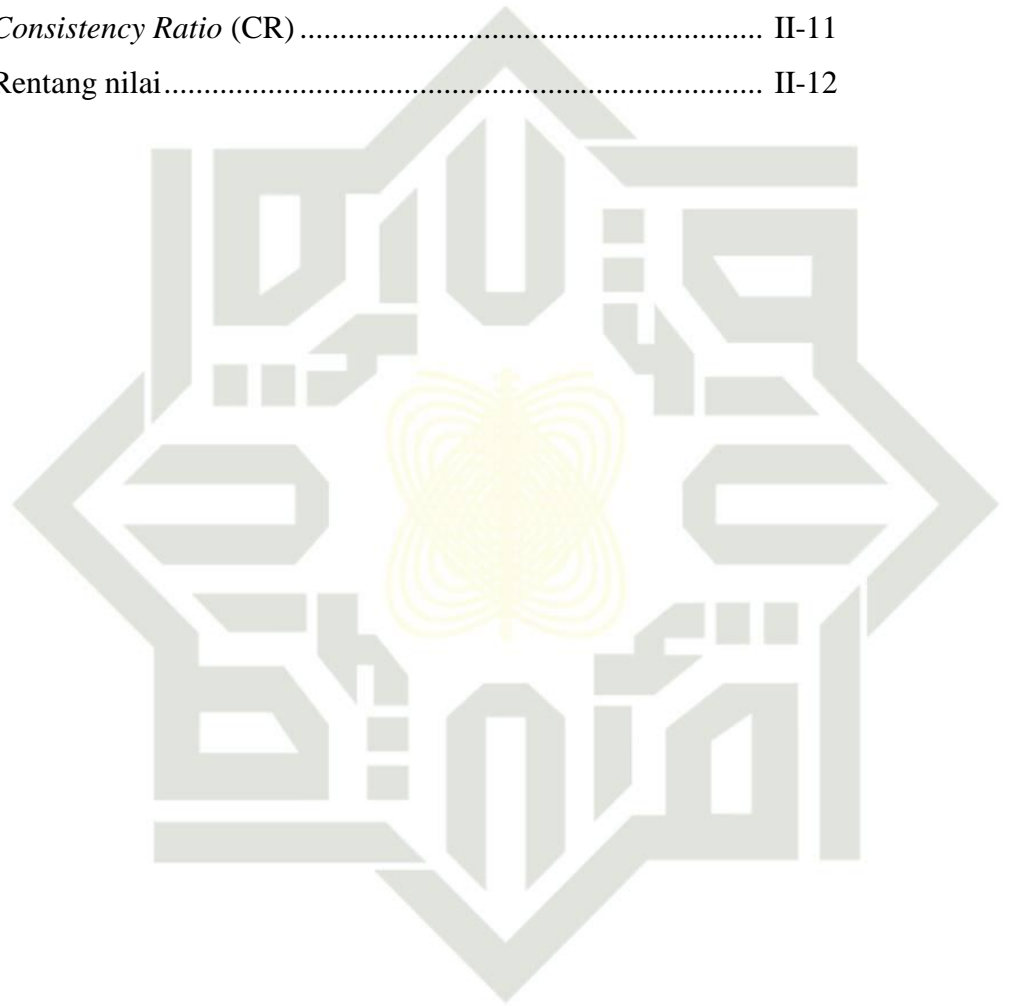
Tabel 4.16	Penjumlahan matrik perbandingan berpasangan antar <i>stakeholder</i>	IV-28
Tabel 4.17	Matrik normalisasi <i>stakeholder</i>	IV-29
Tabel 4.18	Bobot parsial antar <i>stakeholder</i>	IV-29
Tabel 4.19	Rekapitulasi rata-rata pembobotan antar KPI pelanggan	IV-33
Tabel 4.20	Penjumlahan matrik perbandingan berpasangan antar KPI pelanggan	IV-33
Tabel 4.21	Penjumlahan matrik perbandingan berpasangan antar KPI pelanggan	IV-34
Tabel 4.22	Bobot antar KPI Pelanggan	IV-34
Tabel 4.23	Rekapitulasi rata-rata pembobotan antar KPI karyawan	IV-37
Tabel 4.24	Rekapitulasi rata-rata pembobotan antar KPI Karyawan	IV-38
Tabel 4.25	Bobot parsial antar KPI Karyawan.....	IV-38
Tabel 4.26	Penjumlahan matrik perbandingan berpasangan antar KPI <i>Supplier</i>	IV-41
Tabel 4.27	Penjumlahan matrik perbandingan berpasangan antar KPI <i>Supplier</i>	IV-42
Tabel 4.28	Matrik normalisasi antar KPI <i>supplier</i>	IV-42
Tabel 4.29	Bobot parsial antar KPI <i>supplier</i>	IV-43
Tabel 4.30	Rekapitulasi bobot total <i>Key Performance Indicators</i> (KPI)	IV-45
Tabel 4.31	Pengelompokan Penilaian	IV-46
Tabel 4.32	Pengelompokan penilaian bobot total	IV-47
Tabel 5.1	Rekapitulasi Nilai Bobot <i>Stakeholder</i>	V-3
Tabel 5.2	Permasalahan dan usulan perbaikan KPI	V-6

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1	Vektor [A] II-10
Rumus 2.2	Vektor B II-10
Rumus 2.3	<i>Maximum Eigenvalue</i> II-11
Rumus 2.4	<i>Consistency Index (CI)</i> II-11
Rumus 2.5	<i>Consistency Ratio (CR)</i> II-11
Rumus 2.6	Rentang nilai II-12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Spesifikasi Oksigen.....	A-1
Kuesioner <i>Stakeholder Requirement</i>	A-2
Kuesioner <i>External Monitor</i> Perusahaan	A-3
Kuesioner Pembobotan Tingkat Kepentingan Stakeholder dan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	A-4
Kuesioner Validasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	A-5
Dokumentasi	A-6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kompetisi antar perusahaan adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari. Setiap perusahaan harus dapat membenahi setiap aspek kinerja perusahaannya, sehingga perusahaan tidak kalah dalam persaingan dengan perusahaan lain. Agar perusahaan tetap eksis dalam dunia bisnis, perusahaan harus dapat mengikuti arus persaingan yang ada dengan sangat baik, baik dari sisi internal perusahaan, maupun dari sisi eksternal perusahaan.

Meningkatnya perkembangan dunia industri yang ada di Indonesia sangat berdampak bagi banyak perusahaan-perusahaan dalam negeri maupun internasional. Dimana permintaan pasar oksigen terus meningkat dari tahun ke tahun. Indonesia adalah salah satu negara penghasil oksigen, salah satu perusahaan yang memproduksi ialah CV . Jaya Oksigen yang berlokasi di di Jalan Lintas Timur Lirik Indragiri Hulu. CV. Jaya Oksigen merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dan pengisian oksigen yang terletak. CV. Jaya Oksigen didirikan sekitar tahun 2014 dengan jumlah karyawan sebanyak 11 orang. Sebagai perusahaan yang beorientasi pada keuntungan, selama ini CV. Jaya Oksigen hanya mengukur tingkat keberhasilan perusahaan berdasarkan aspek finansial. Sistem pengukuran kinerja tersebut dianggap belum mampu memotret kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) merupakan usaha dalam mencapai tujuan organisasi dengan menilai hasil pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia yang menghasilkan perusahaan jasa maupun barang. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi, efisiensi dalam penggunaan sumber daya sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan, sehingga perusahaan bisa mendapatkan pencapaian laba secara berkesinambungan dan kesejahteraan bagi pemilik usaha, karyawan dan juga *stakeholder* lainnya (Fahrudin, 2020). Pada dasarnya perusahaan perlu memeriksa dan mengevaluasi kinerja sehingga perusahaan dapat mengetahui peningkatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sumatra Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses kinerja, yang ditandai dengan pencapaian laba sesuai tujuan perusahaan, untuk mencapai kesejahteraan bersama bagi pemilik usaha, karyawan, dan *stakeholder* lainnya (Yani, 2019).

Stakeholder merupakan pihak yang memiliki kepentingan dengan perusahaan dan dapat mempengaruhi bisnis atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan dari *stakeholder* dapat meningkatkan kinerja dari suatu perusahaan sehingga perusahaan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

CV. Jaya Oksigen melakukan produksi oksigen 6m³ setiap hari. Namun, target yang telah ditetapkan oleh perusahaan beberapa bulan terakhir tidak dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Target Produksi CV. Jaya Oksigen Tahun 2020-2021

Tahun	Bulan	Target produksi (Tabung)	Jumlah produksi (Tabung)	Keterangan
2020	Januari	2.500	2.252	Tidak tercapai
	Februari	2.500	2.280	Tidak tercapai
	Maret	2.500	2.198	Tidak tercapai
	April	2.500	2.411	Tidak tercapai
	Mei	2.500	2.216	Tidak tercapai
	Juni	2.500	2.467	Tidak tercapai
	Juli	2.500	2.625	Tercapai
	Agustus	2.500	2.321	Tidak tercapai
	September	2.500	3.012	Tercapai
	Oktober	2.500	2.577	Tercapai
	November	2.500	2.285	Tidak tercapai
	Desember	2.500	2.311	Tidak tercapai
2021	Januari	2.500	2.528	Tercapai
	Februari	2.500	2.186	Tidak tercapai
	Maret	2.500	2.409	Tidak tercapai
	April	2.500	2.571	Tercapai
	Mei	2.500	2.133	Tidak tercapai
	Juni	2.500	2.287	Tidak tercapai
	Juli	2.500	2.993	Tercapai
	Agustus	2.500	1.797	Tidak tercapai
	September	2.500	2.153	Tidak tercapai

(Sumber: CV. Jaya Oksigen, 2021)

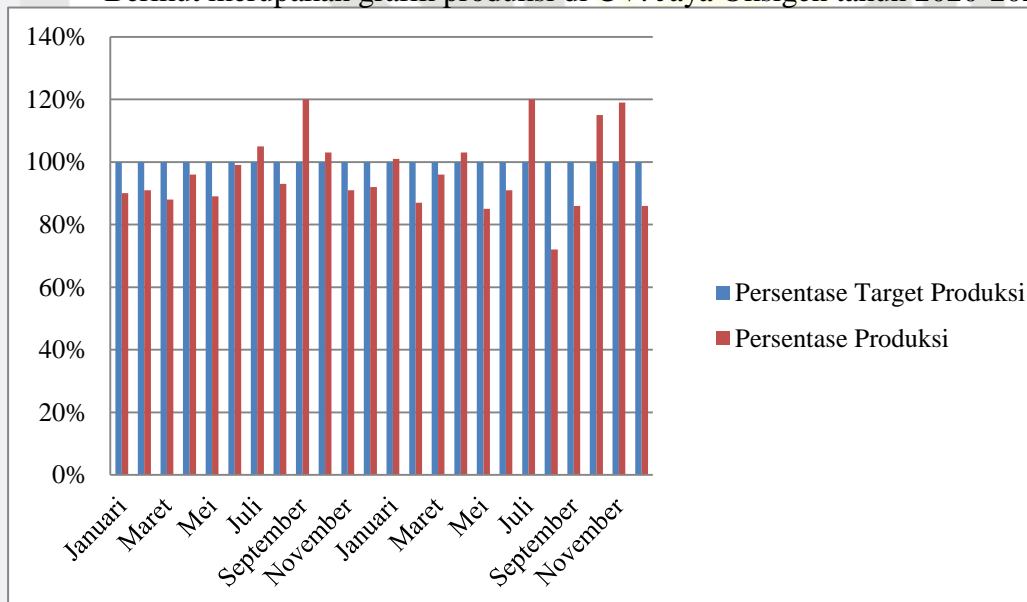
Tabel 1.1 Target Produksi CV. Jaya Oksigen Tahun 2020- 2021(Lanjutan)

Tahun	Bulan	Target produksi (Tabung)	Jumlah produksi (Tabung)	Keterangan
2021	Oktober	2.500	2.877	Tercapai
	November	2.500	2.971	Tercapai
	Desember	2.500	2.143	Tidak tercapai

(Sumber: CV. Jaya Oksigen, 2021)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwasanya CV. Jaya Oksigen tidak dapat memenuhi target produksi. Tidak tercapainya target produksi disebabkan oleh kurang baiknya manajemen yang terdapat di CV. Jaya Oksigen. Salah satu faktornya yaitu terjadi keterlambatan produksi oksigen. Keterlambatan produksi ini adalah akibat dari adanya karyawan yang *resign* sehingga karyawan perusahaan tidak memadai. Selain itu, rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan seperti bekerja tidak tepat waktu, sering melakukan aktifitas yang tidak produktif mengakibatkan tertundanya proses produksi. Selain itu, sebagai perusahaan yang masih berkembang, kebutuhan alat dan mesin masih belum memadai. Seperti dalam proses pemindahan oksigen dari stasiun pengisian ke warehouse masih dilakukan secara manual tanpa adanya alat bantu. Sehingga proses produksi membutuhkan waktu yang lebih lama.

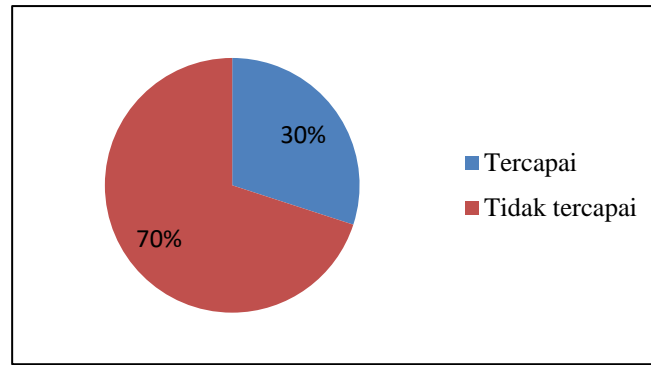
Berikut merupakan grafik produksi di CV. Jaya Oksigen tahun 2020-2021:



Gambar 1.1 Grafik produksi
(Sumber : CV. Jaya Oksigen, 2021)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.2 Persentase Target Produk yang Tercapai dan Tidak Tercapai
(Sumber : CV. Jaya Oksigen, 2021)

Dapat dilihat dari Gambar 1.1 dan 1.2 tidak tercapainya target produksi dan keterlambatan produksi, memberikan dampak pada pencapaian laba yang diharapkan oleh perusahaan sehingga laba yang diperoleh tidak maksimal. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi agar produksi oksigen dapat meningkat kembali dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Langkah yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan. Sebelumnya, pengukuran kinerja yang dilakukan oleh perusahaan hanya terfokus pada aspek keuntungan dengan melihat berapa penjualan yang dapat tercapai. Hal ini mengakibatkan perusahaan mengabaikan kebutuhan para *stakeholder* yang merupakan aspek penting bagi perusahaan. Sehingga diperlukan pengukuran kinerja secara menyeluruh yang dapat mencakup semua aspek-aspek perusahaan dan memberikan hasil evaluasi yang maksimal.

Menurut Kaplan dan Norton (1996); Ghalayini, dkk., (1997); dan Nelly, dkk., (2000) yang dikutip oleh Simbolon (2015), bahwa kriteria dalam memilih model pengukuran kinerja perusahaan saat ini tidak lagi terbatas pada aspek finansial saja, tapi meluas pada aspek non-keuangan. Sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang populer dan digunakan secara luas di dunia industri yaitu *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenture* dengan *Cranfield School of Management*. Dari ketiga metode yang paling komprehensif yaitu metode IPMS karena metode ini dapat mengukur kinerja perusahaan secara terintegrasi, efektif, dan efisien. Metode IPMS merupakan sebuah metode dalam



pengukuran kinerja yang memperhatikan kebutuhan dari setiap *stakeholder* dan posisi perusahaan terhadap pesaingnya, sehingga dapat diketahui *key performance indicators*. Dari KPI yang dirancang dilakukan pembobotan dalam pengukuran kinerja menggunakan konsep *Analytical Hierarchy Process* (AHP). AHP merupakan tahapan sistematis yang berbasis matematis dan sesuai untuk kondisi evaluasi atribut-atruiut kualitatif (Hidayatullah, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan “**Pengukuran kinerja pada CV. Jaya Oksigen dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP)**” dikarenakan dengan metode ini dapat mengukur kinerja perusahaan secara efektif dan terintegrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang, maka rumusan masalah tugas akhir ini adalah “Bagaimana mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement Systems* (IPMS) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di CV. Jaya Oksigen”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur kinerja CV. Jaya Oksigen dengan metode *Integrated Performance Measurement Systems* (IPMS) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
2. Memberikan usulan perbaikan berdasarkan hasil pengukuran kinerja yang telah dilakukan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai panduan bagi perusahaan dalam mengukur kinerja perusahaan untuk meningkatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja perusahaan

Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan ilmu perkuliahan dan mengetahui bagaimana mengukur kinerja suatu perusahaan

1. Batasan Masalah

Batasan permasalahan dari tugas akhir yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. *Stakeholder* perusahaan adalah pemilik, karyawan, *supplier*, dan konsumen.
2. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil data tahun 2020-2021.

1.6 Posisi Penelitian

Pengukuran kinerja perusahaan telah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya. Agar terhindar dari penyimpangan dalam mengukur kinerja perusahaan diperlukan posisi penelitian.

Berikut merupakan posisi penelitian yang digunakan sebagai pembanding dalam tugas akhir ini:

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

No	Judul	Metode	Hasil
1	Perancangan Sistem Pengukuran Kerja dengan Metode <i>Integrated Performance Measurement System</i> (IPMS) (Studi Kasus: CV. Ekasari) Indah Kurniyati), Risya Zeline) , Sri Yohana Simanjuntak) , dan Yuniaristanto, 2016)	IPMS	Mengetahui aspek-aspek prioritas yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
2	Evaluasi Kinerja Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS Menggunakan Metode <i>Integrated Performance Measurement Systems</i> (IPMS) (Bekti Khonaah, Suharno, Budi Harjanto, 2017)	IPMS	Dapat membuat rancangan pengukuran kinerja dan mengetahui tingkat kinerja berdasarkan perspektif mahasiswa, kurikulum, proses belajar mengajar, sumber daya manusia dan kerjasama kemitraan.

Tabel 1.2 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Metode	Hasil
3	Evaluasi Kinerja Program Studi Menggunakan Metode <i>Integrated Performance Measurement Systems</i> Dan <i>Analytic Hierarchy Process</i> (Studi kasus : Program Studi Teknik Informatika Universitas Hasyim Asy'ari) (Chamdan Mashuri dan Arbiati Faizah,2019)	IPMS dan AHP	Mengetahui kendala yang mempengaruhi kualitas pendidikan di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Hasyim Asy'ari kurang maksimal baik dari aspek kurikulum, tenaga pengajar, karyawan, mahasiswa, maupun masyarakat.
4	Usulan Perbaikan Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode <i>Performance Prism</i> dan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) di CV. Robert Jaya Sejahtera (Bahrul Ulum, 2018)	<i>Performance Prism</i> dan AHP	Mengetahui indikator prioritas sebagai pedoman dalam memperbaiki kinerja perusahaan
5	Pengukuran Kinerja Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur Dengan Pendekatan <i>Integrated Performance Measurement System</i> (IPMS) (Muchammad Zunaidi, Teguh Soedarto, dan Eko Priyanto, 2021)	IPMS	Dapat mengidentifikasi mekanisme dan struktur Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur, peluang dan usulan dalam goals prioritas hasil analisis pembobotan
	Pengukuran Kinerja Pada CV. Jaya Oksigen dengan menggunakan metode <i>integrated performance measurement</i> (IPMS) dan <i>analytical hierarchy process</i> (AHP) (Muhammad Ibrahim. F, 2022)	IPMS dan AHP	Mengevaluasi kinerja perusahaan sebagai upaya untuk meningkatkan produksi dan mencapai target perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang permasalahan yang menjadi alasan kenapa harus dilakukan penelitian. Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan perihal teori yang digunakan dengan penelitian. Teori ini berguna untuk memperkuat pemahaman penulis dalam melaksanakan penelitian. Teori yang dipakai pada bab ini adalah tentang pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement Systems (IPMS)* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini terdapat beberapa langkah yang akan dilakukan selama penelitian. Langkah-langkah yang digunakan adalah gambaran dalam bentuk *flowchart* berawal dari pendahuluan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, landasan teori yang digunakan, pengumpulan data, pengolahan data, analisa dan kesimpulan serta saran dari penelitian yang dilakukan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi data yang telah diperoleh yang kemudian dilakukan pengolahan data secara manual melalui perhitungan berdasarkan teori yang digunakan.

BAB V ANALISA

Bab ini menjelaskan tentang analisa yang diperoleh berdasarkan pengumpulan data dan pengolahan data yang telah dilakukan. Dari hasil analisa yang sudah diadaptkan bertujuan untuk memperoleh kesimpulan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab bagian penutup ini menjelaskan tentang kesimpulan yang telah didapatkan dari hasil penelitian dan saran yang diusulkan berupa masukan yang dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Kinerja

Kinerja atau *performance* adalah suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian hasil kerja dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi sebuah organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. kinerja adalah hasil kerja secara menyeluruh yang di dapat capai oleh seorang pekerja dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan (Hendra, 2020).

2.2 Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan adalah prestasi kerja yang telah dicapai oleh suatu perusahaan dalam kurun waktu tertentu untuk tetap bertahan dalam era pasar bebas dan beroperasi secara terus-menerus menjalankan usaha (Putri, dkk., 2021). Kinerja perusahaan dapat dikatakan sebagai suatu usaha formal yang dilaksanakan perusahaan untuk mengevaluasi efisien dan efektivitas dari aktivitas perusahaan yang telah dilaksanakan pada periode waktu tertentu (Siregar, dkk, 2019).

2.2.1 Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja

Adapun pengertian dari pengukuran dan penilaian kinerja akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengukuran Kinerja

Merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Wuwungan, dkk., 2019)

2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan oleh organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam menjalankan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk pada kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah (Utama, dkk., 2019)

2.22 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan dalam penilaian kinerja adalah sebagai berikut (Utama, dkk., 2019):

1. Untuk mengetahui *skill* serta kemampuan seorang karyawan.
2. Dapat digunakan sebagai acuan dalam perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.
3. Sebagai acuan dalam pengembangan dan pemanfaatan karyawan sebaik mungkin, sehingga dapat diarahkan dalam kemajuan karier, kenaikan pangkat maupun jabatan.
4. Untuk mendapatkan hubungan timbal balik yang baik antara atasan dan bawahan. Untuk mendapatkan informasi organisasi secara keseluruhan khususnya kinerja karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab.
5. Untuk mendapatkan informasi bagi karyawan dalam mengetahui kelebihan dan kekurangannya sehingga dapat memperbaiki kualitas karyawan.
6. Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai pedoman dalam penelitian dan pengembangan hasil kerja.

2.23 Manfaat Penilaian Kinerja

Banyak manfaat yang diperoleh jika proses penilaian kinerja dijalankan dalam setiap oleh setiap perusahaan seperti pihak perusahaan akan segera mengetahui dan menilai kecenderungan kinerja dari masing-masing karyawan, sebagai upaya dalam peningkatan kepuasan kinerja yang diinginkan oleh pihak perusahaan, mampu memberikan penjelasan kepada para karyawan apa sebenarnya yang menjadi keinginan dari perusahaan tersebut. Selain itu proses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penilaian kinerja ini juga berguna bagi perusahaan dalam memberi umpan balik kepada karyawan dalam pengambilan sebuah keputusan (Suherman dan Yadewani, 2019).

Dengan munculnya berbagai paradigma baru dimana bisnis harus digerakkan oleh konsumen-focused, suatu sistem pengukuran kinerja yang efektif paling tidak harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut (Rachman dan Satoto, 2012):

1. Didasarkan pada masing-masing aktivitas dan karakteristik organisasi itu sendiri sesuai perspektif pelanggan.
2. Evaluasi atas berbagai aktivitas, menggunakan ukuran-ukuran kinerja yang konsumen-validated.
3. Sesuai dengan seluruh aspek kinerja aktivitas yang mempengaruhi pelanggan, sehingga menghasilkan penilaian yang *comprehensive*.
4. Memberikan umpan balik untuk membantu seluruh anggota organisasi mengenali masalah-masalah yang mempunyai kemungkinan untuk diperbaiki

2.3 *Integrated Performance Measurement System (IPMS)*

Integrated Performance Measurement System (IPMS) merupakan suatu sistem yang dinamis dan seimbang, metode ini menggambarkan pandangan dari berbagai persepektif dalam pengukuran. *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang terintegrasi yaitu mengukur kinerja suatu perusahaan secara top-down dengan memperhatikan kebutuhan dari setiap *stakeholders*-nya dan tetap memantau posisi perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis. Tujuan dari model IPMS, agar sistem pengukuran kinerja lebih akurat, terintegrasi, efektif dan efisien. Berbeda dengan model lainnya, model ini berokus pada keinginan *stakeholder* yang dijadikan sebagai titik awal dalam melakukan pengukuran kinerja (Hidayatulloh, 2020).

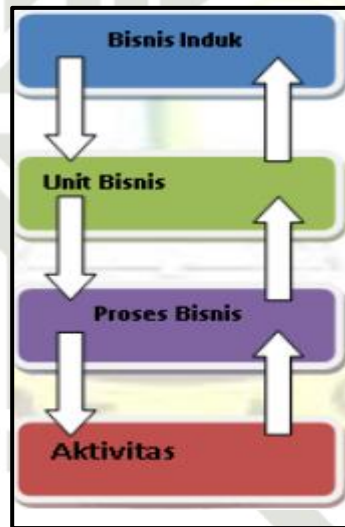
Model IPMS terdiri atas beberapa level organisasi sebagai berikut (Prasetyo, dkk., 2017):

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Level Bisnis

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

 Pada level bisnis induk adalah perusahaan yang menjadi bisnis secara keseluruhan.
2. Level Unit Bisnis
 Seluruh divisi atau bidang yang ada merupakan bagian dari perusahaan yang memiliki fungsi dan tingkatan tertentu
3. Level Proses Bisnis
 Level proses bisnis adalah karyawan yang menjalankan proses operasi. Karyawan sebagai pelaksana dalam menjalankan dan mengoptimalkan proses bisnis sehingga kondisi perusahaan menjadi kondusif.
4. Level Aktifitas
 Level aktivitas adalah masyarakat dan pemerintah. Dalam perusahaan pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam menjalani proses bisnis dimana yang menjadi target pasar



Gambar 2.1 Model IPMS
(Sumber : Mashuri dan Faizah, 2019)

Setiap elemen tersebut dibutuhkan pada model acuan untuk setiap level pada organisasi:

1. Mengetahui dan memahami kebutuhan dari *stakeholder*
2. Melihat posisi di lingkungan eksternal (berhubungan dengan kebutuhan *stakeholder*) terhadap pesaing dan kinerja kelas dunia lainnya untuk mengidentifikasi kebutuhan dalam perkembangan dari suatu bisnis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Membuat objektif berdasarkan implikasi dan kekritisian pada peningkatan yang berbeda bersamaan dengan target dan pengukuran waktu yang sesuai
4. Menyatakan, melaporkan, melihat dan mengulang objektif tersebut menggunakan laporan pengukuran kinerja.

Integrated Performance Measurement System (IPMS) dirancang sebagai sistem kontrol untuk mengukur proses kinerja manajemen. Metode ini membagi perusahaan ke dalam empat level yaitu level bisnis, unit bisnis, proses bisnis dan aktivitas-aktivitas (Alsimanjuntak dkk., 2018).

IPMS memiliki tahapan-tahapan dalam pelaksanaannya sebagai berikut (Rachman dan Satoto, 2012):

1. *Stakeholder Requirements*

Pada tiap-tiap level bisnis (organisasi) harus diketahui siapa saja *stakeholder*-nya atau pihak-pihak yang berkepentingan pada bisnis tersebut. Selanjutnya diidentifikasi permintaan atau keinginan (*requirement*) mereka terhadap bisnis yang diistilahkan dengan *Stakeholder Requirement*. *Stakeholder* dapat meliputi; pemegang saham/pemilik, lingkungan sosial, pegawai/Prodi, pemerintah/instansi lain. Metode yang digunakan dalam identifikasi kebutuhan ini adalah melakukan wawancara dengan masing-masing *stakeholder*. *Stakeholder* yang ada perlu diketahui apa yang menyebabkan mereka puas dan kontribusi apa yang seharusnya diberikan oleh masing-masing *stakeholder* tersebut. Hasil ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran untuk perusahaan dalam memenuhi kebutuhan *stakeholder*.

2. *External Monitor*

External monitor dilakukan untuk mengetahui posisi organisasi terhadap pesaing dan performansi/kinerja kelas dunia. Dengan *External Monitoring* dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dengan melakukan proses perbandingan atau *benchmarking*. Tujuan dari dilakukannya *benchmarking* adalah agar penetapan tujuan yang dilakukan benar-benar dapat meningkatkan kinerja perusahaan. *Benchmarking* dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh orang yang mengerti seluk beluk kondisi kedua perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Objectives

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Pada proses menyusun tujuan (*objectives*) harus didasarkan pada keterlibatan dan prioritas perkembangan kebutuhan bersama dengan target dan skala waktu yang tepat. Tujuan (*objectives*) seharusnya juga didasarkan pada pemikiran sejumlah masukan, yaitu: permintaan stakeholder, tingkat performansi dimana organisasi mampu mencapainya dengan berbagai batasan yang ada disebut target realistis, tingkat performansi dimana organisasi memiliki kemampuan untuk mencapainya dengan menghilangkan berbagai batasan yang ada yang dikatakan sebagai target potensial.

4. Pengukuran kinerja (*Performance Measures*)

Suatu bisnis (organisasi) seharusnya memiliki pengukuran performansi yang benar-benar menunjukkan tingkat performansi yang dicapai, serta mampu menunjukkan seberapa berhasil pencapaian tujuan pada tiap level. Pengukuran performansi untuk setiap bisnis memiliki perbedaan, oleh sebab itu diperlukan kejelian dan pemahaman yang baik dari bisnis agar diperoleh pengukuran performansi yang benar. Untuk memperoleh ukuran performansi atau KPI yang benar perlu dilakukan validasi terhadap KPI yang dibuat. Kemudian apabila KPI tersebut sudah valid, maka KPI dispesifikasikan untuk memudahkan dalam proses pengukurannya. Proses spesifikasi KPI ini dilakukan untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang KPI, tujuan, keterkaitan dengan objectives, target dan ambang batas, formula/cara mengukur KPI, frekuensi pengukuran, frekuensi review, siapa yang mengukur, dan apa yang mereka kerjakan.

2.4 Key Performance indicators (KPI)

Key Performance Indicator (KPI) merupakan serangkaian indikator kinerja penting yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis perusahaan sudah berhasil dicapai. *Key Performance Indicators* (KPI) merupakan sebuah pengukuran kuantitatif dalam evaluasi kinerja organisasi yang memiliki berbagai perspektif dan menjadi acuan pencapaian target organisasi. KPI merupakan sebuah potret yang mengidentifikasi kinerja eksekusi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

visi strategis sebuah organisasi secara kuantitatif menghasilkan basis data yang konkret (Risal, dkk, 2022).

Tujuan-tujuan penetapan KPI adalah sebagai berikut (Sukmana, dkk, 2020):

1. Untuk menghubungkan antara visi-misi-tata nilai, strategi organisasi, dan sasaran kinerja organisasi dengan aktifitas organisasi untuk mencapai sasaran kinerja yang diinginkan.
2. Untuk mengukur tren kinerja organisasi dan/atau divisi apakah terdapat kenaikan atau terjadi penurunan yang signifikan.
3. Untuk membandingkan kinerja organisasi terkini dengan kinerja historis organisasi, atau membandingkan dengan kinerja organisasi lainnya sehingga organisasi mendapatkan gambaran mengenai keunggulan atau kelemahan organisasi dibandingkan pesaing, serta mengetahui peluang-peluang untuk menciptakan nilai tambah.
4. KPI organisasi digunakan sebagai dasar penetapan KPI atau sasaran kerja divisi dan individu.
5. Hasil pencapaian KPI menjadi dasar untuk memberikan penghargaan dan konsekuensi sehingga KPI juga bermanfaat untuk mendorong motivasi bekerja dan perilaku yang baik dari karyawan

2.5 Stakeholder

Pihak yang memiliki kepentingan atau disebut juga sebagai *stakeholder* merupakan pihak yang dapat mempengaruhi maupun menerima dampak dari keputusan yang diambil. Arti lain mengenai *stakeholder* yaitu sebagai masyarakat, baik individual maupun kelompok, yang memiliki legitimasi, kekuasaan, dan kepentingan terhadap keberhasilan perusahaan (Fedora dan Hudiyono, 2019).

Stakeholders dapat terbagi menjadi dua bagian, yaitu (Fedora dan Hudiyono, 2019):

1. *Stakeholder* utama (*primary stakeholders*)

Stakeholder utama yang terkait dan mempengaruhi keberlangsungan perusahaan diantaranya yaitu pemegang saham (*shareholders*), pemasok

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*suppliers*), pelanggan (*customers*), pekerja (*employees*), dan juga pesaing (*competitors*).

2. *Stakeholder* Pendukung (*Secondary Stakeholder*)

Stakeholder Pendukung terdiri dari komunitas, kelompok aktivis lingkungan atau sosial, dan juga pemerintah maupun pembuat kebijakan lainnya.

Pada tiap-tiap level bisnis sebuah perusahaan harus diketahui siapa saja *Stakeholder*-nya atau pemangku kepentingan pada bisnis tersebut. Selanjutnya diidentifikasi permintaan atau keinginan mereka terhadap bisnis yang diistilahkan dengan kebutuhan *stakeholder* (Hendrastuti, 2011).

Tabel 2.1 *Stakeholder Wants and Needs*

<i>Stakeholder Satisfaction (Stakeholder Wants and needs)</i>	<i>Stakeholder</i>	<i>Stakeholder Contribution</i>
Murah, cepat, tepat murah	Konsumen	Kepercayaan, loyalitas, profit dan keuntungan
Kesejahteraan, penggajian, jenjang karir, peningkatan keterampilan, budaya kerja yang kondusif	Karyawan	Semangat, pemikiran, pendapat, motivasi, kemampuan, peningkatan kerja
Pengembalian, kepercayaan, keuntungan	<i>Shareholder</i>	Modal, kepercayaan, network
Keuntungan, kesatuan, kepercayaan	Pemasok	Murah, cepat, tepat, mudah
Bantuan sosial, lowongan kerja, ramah lingkungan	Masyarakat	Memperkuat citrabaik dan brand, kepercayaan
Legal, kontribusi pajak	Pemerintah	Kebijakan, Kejelasan, pertimbangan dan nasehat

(Sumber: Hendrastuti, 2011)

2.6 *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

Evaluasi kinerja menjadi salah satu faktor yang penting karena merupakan salah satu strategi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Untuk itu diperlukan suatu metode untuk menentukan prioritas KPI mana yang diprioritaskan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

perusahaan yang dapat memberikan sudut pandang yang seimbang terhadap keseluruhan sistem kinerja salah satu diantaranya adalah dengan mengimplementasikan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) (Meri dan Dila, 2018).

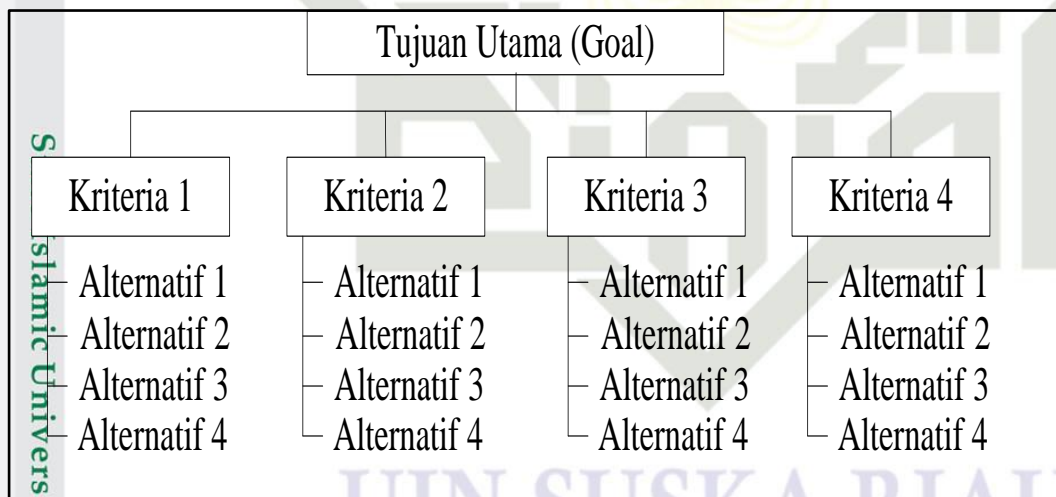
Analytical Hierarchical Process (AHP) merupakan hierarki dengan input atau masukan utama berupa pandangan manusia. Dikembangkan oleh Prof. Thomas Lorie Saaty dari Wharton Business School awal tahun 1970. Metode ini digunakan untuk mencari urutan atau ranking prioritas dari berbagai alternatif dalam pemecahan masalah. AHP banyak digunakan untuk mengekspresikan pengambilan suatu keputusan yang sangat efektif dari suatu permasalahan yang kompleks (Umar, dkk 2018).

2.6.1 Tahapan Metode AHP

Menurut Kadarsyah dan Ali (1998) yang dikutip oleh Munthafa dan Mubarak (2017), dalam menggunakan metode AHP terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan sebagai berikut:

1. Mendefinisikan masalah dan tentukan solusi yang diinginkan
2. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan tujuan utama

Secara umum, struktur hierarki dapat dilihat seperti gambar berikut:



Gambar 2.2 Struktur Hirearki
(Sumber : Munthafa dan Mubarak, 2017)

3. Membuat matriks perbandingan berpasangan yang menjelaskan kontribusi pengaruh dari setiap elemen terhadap tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Matriks Perbandingan Berpasangan

	Kriteria 1	Kriteria 2	Kriteria 3	Kriteria n
Kriteria 1	K11	K12	K13	K1n
Kriteria 2	K21	K22	K23	K2n
Kriteria 3	K31	K32	K33	K3n
Kriteria m	Km1	Km2	Km3	Kmn

(Sumber : Munthafa dan Mubarak, 2017)

4. Mendefinisikan perbandingan berpasangan dan mendapatkan jumlah penilai seluruhnya sebanyak $n \times \left[\frac{n-1}{2} \right]$ buah, dengan n merupakan banyaknya elemen yang dibandingkan.

Tabel 2.3 Skala Penilaian Matriks Perbandingan Berpasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama penting
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari elemen lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting dari elemen lainnya
7	Elemen yang satu sangat penting dari elemen lainnya
9	Elemen yang satu mutlak sangat penting dari elemen lainnya
2, 4, 6, 8	Nilai-nilai antaradua nilai pertimbangannya yang berdekatan
Kebalikan	Jika aktivitas i mendapat satu angka dibandingkan dengan aktivitas j, maka j memiliki nilai kebalikan dibandingkan i

(Sumber : Munthafa dan Mubarak, 2017)

5. Menghitung nilai eigen dan menguji konsistensinya. Jika tidak konsisten maka pengambilan data diulangi.

Pengukuran tingkat konsistensi logis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Marsono, 2020):

- a. Mencari nilai vektor A

$$\text{Vektor [A]} = \text{Matriks awal} \times \text{bobot prioritas (eigenvector)} \quad (2.1)...$$

- b. Menghitung nilai vektor [B]

$$[B] = \frac{\text{Vektor [A]}}{\text{Bobot Prioritas}} \quad (2.2)...$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Menghitung nilai *Maximum Eigenvalue*

$$l = \frac{\text{Jumlah elemen matriks B}}{\text{jumlah elemen}} \quad (2.3)...$$

d. Mengukur *Consistency Index* (CI)

$$B = \frac{1_{\max}-1}{n-1} \quad (2.4)...$$

e. *Random Index*

Indeks random RI_n adalah nilai rata-rata CI yang dipilih secara acak pada A dan diberikan sebagai:

Tabel 2.4 Daftar *Indeks Random Consistency* (CI)

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI_n	0	0	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

(Sumber : Marsono, 2020)

f. Mengukur *Consistency Ratio* (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI_n} \quad (2.5)...$$

- Jika $CI = 0$, maka hierarki konsisten
- Jika $CR < 0,1$, maka hierarki cukup konsisten
- Jika $CR > 0,1$, maka hierarki sangat tidak konsisten

6. Mengulangi langkah 3,4, dan 5 untuk seluruh tingkat hierarki.
7. Menghitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan yang merupakan bobot setiap elemen untuk penentuan prioritas elemen-elemen pada tingkat hierarki terendah sampai mencapai tujuan.
8. Mengambil keputusan
 Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan hasil perhitungan prioritas elemen-elemen, yang merupakan nilai alternatif tertinggi (bobot prioritas pertama) dan dipilih sebagai “jawaban yang tepat terhadap permasalahan” yang dihadapi oleh peneliti. Hasil pengambilan keputusan kemudian disimpulkan dan dapat diajukan saran atau rekomendasi kepada *stakeholder* yang terkait.



2.7 Pengelompokan Penilaian

Setelah dikalikan dengan masing-masing bobot sub-kriteria, maka diperoleh nilai maksimum (isi dengan nilai max.). Begitu halnya dengan nilai minimum, nilai minimum diperoleh jika semua penilaian adalah 1. Dikalikan dengan bobot masing-masing sub-kriteria, maka diperoleh nilai inimum (isi dengan nilai min.) (Zahir, 2014).

Berikut ringkasan pengelompokkan penilaiannya:

$$\text{Rentang nilai: } \frac{\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min}}{\text{Nilai Interval}} \tag{2.6}...$$

Tabel 2.5. Pengelompokkan Penilaian Pemasok PT. Aisan Nasmoco Industri

Interval	Range	Keterangan
1	8.001 s/d 14.002	Kurang Baik
2	14.003 s/d 20.003	Cukup Baik
3	20.004 s/d 26.004	Baik
4	26.005 s/d 32.004	Sangat Baik

(Sumber : Zahir, 2014)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

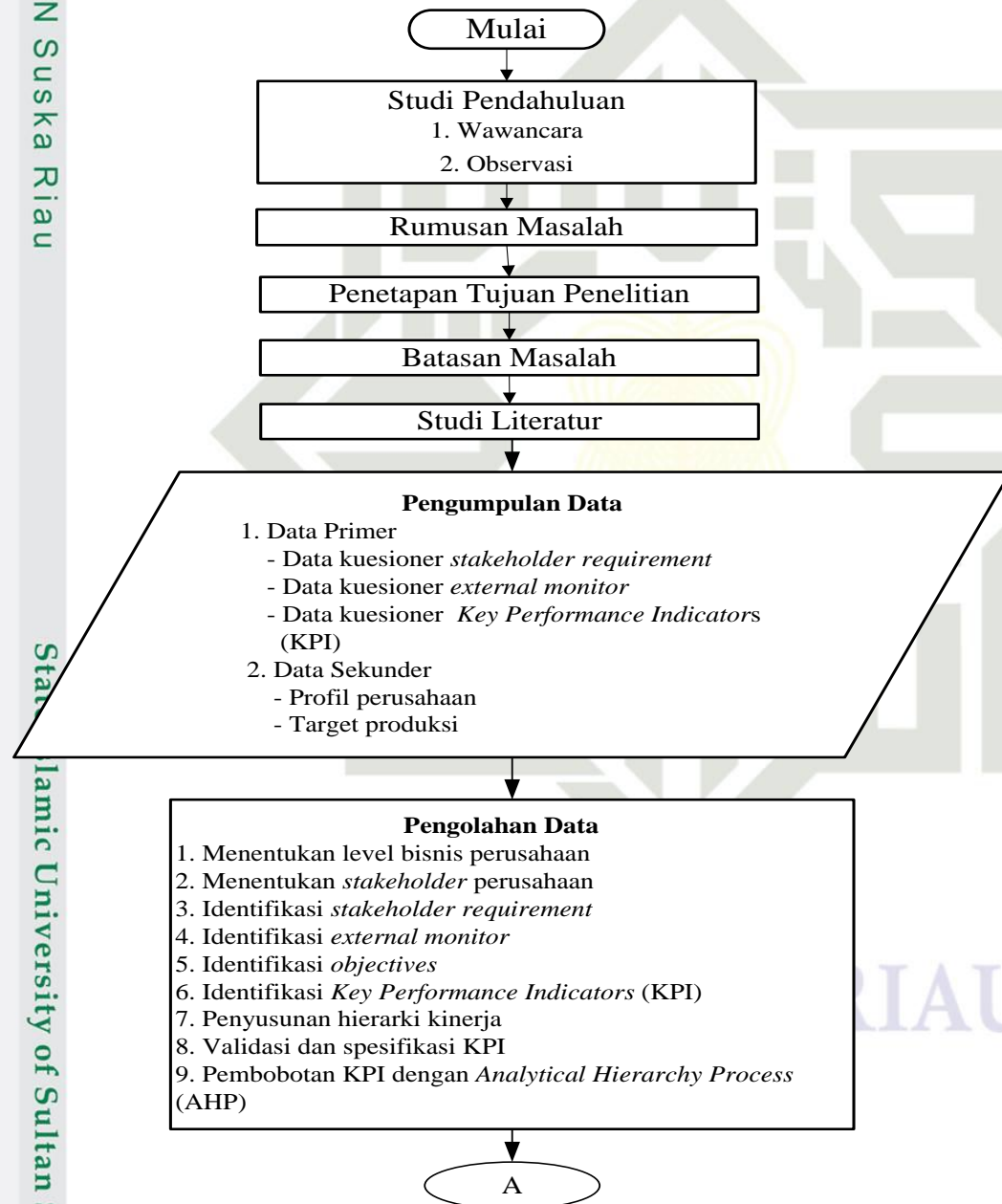


UIN SUSKA RIAU

BAB III

METODE PENELITIAN

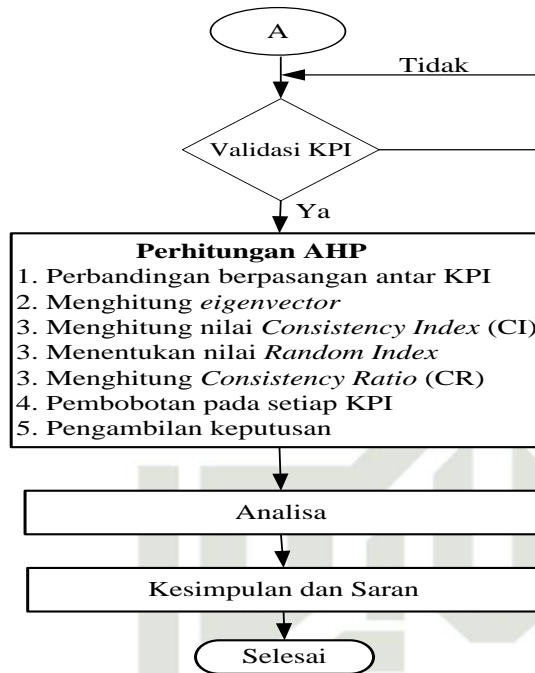
Dalam bab metode penelitian menggambarkan tentang langkah-langkah apa saja yang perlu dilakukan dalam penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman dalam penelitian. Adapun tahapan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Flowchart Metode Penelitian



3.1 Flowchart Metode Penelitian (Lanjutan)

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan didapat dari hasil observasi langsung dan wawancara untuk mendapatkan data dengan pihak perusahaan yang menjadi tempat penelitian. Dari hasil data yang didapat di perusahaan akan dilakukan pembahasan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di perusahaan.

3.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dilakukan untuk memfokuskan apa yang menjadi permasalahan pada CV. Jaya Oksigen, rumusan masalahnya yaitu “Bagaimana mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement Systems (IPMS)* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)* di CV. Jaya Oksigen”.

3.1 Penetapan Tujuan Penelitian

Setelah dilakukan perumusan masalah, maka dilakukanlah penetapan tujuan penelitian untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di CV. Jaya



Oksigen. Yaitu melakukan pengukuran kinerja dan memberikan usulan perbaikan untuk selanjutnya diterapkan oleh perusahaan.

3.4 Batasan Masalah

Penetapan batasan masalah diperlukan untuk membatasi permasalahan sehingga peneliti tetap fokus pada penyelesaian permasalahan yang akan diteliti. Penetapan batasan masalah berfokus pada stakeholder yang berkaitan dengan perusahaan dan juga pengambilan data dilakukan pada tahun 2020-2021.

3.5 Studi Literatur

Setelah mengetahui permasalahan, berikutnya adalah melakukan studi literatur untuk mendapatkan teori dan juga metode yang cocok untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di CV. Jaya Oksigen yang menjadi tempat penelitian. Studi literatur diperlukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dapat mendukung penelitian ini.

3.6 Pengumpulan data

Langkah selanjutnya yaitu melakukan pengumpulan data, pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunderr.

3.6.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan dan kemudian dilakukan pengolahan data, hal yang perlu dilakukan untuk mendapatkan data primer adalah sebagai berikut:

1. Data Observasi dan Wawancara

Informasi mengenai perusahaan seperti kondisi perusahaan, kebutuhan dan keinginan dari stakeholder yang berkaitan dengan perusahaan, yang diperoleh melalui observasi ke perusahaan dan wawancara dengan narasumber terpilih.

2. Kuesioner

Setelah melakukan observasi dan wawancara, berikutnya peneliti melakukan pembuatan dan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Kemudian peneliti membuat daftar pertanyaan yang akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



diberikan kepada responden. Terdapat tiga macam kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kuesioner *Stakeholder Requirement* : Yang diisi oleh responden bertujuan untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang diinginkan *stakeholder*.
2. Kuesioner *External monitor* : Kuesioner ini diperoleh dari hasil kuesioner *stakeholder requirement*, tujuan kuesioner ini untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan perusahaan terhadap kompetitornya. Tujuan dari kuesioner ini untuk mendapatkan penetapan tujuan (*Objectives*) yang akan digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Kuesioner AHP (*Analytical Hierarchy Process*) : Kuesioner ini menggunakan metode AHP yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dari bobot KPI berdasarkan perspektif IPMS. Kuesioner ini diisi oleh responden yang berasal dari internal perusahaan yang mengetahui kondisi dan juga kebutuhan perusahaan secara jelas, responden yang dimaksud adalah pimpinan perusahaan.

Langkah yang dilakukan dalam penyebaran kuesioner ini adalah sebagai berikut :

a. Penetapan Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki beberapa karakteristik umum, yang terdiri dari beberapa bidang yang akan di teliti. Pada penelitian ini populasinya adalah *stakeholder* yang terdiri atas pimpinan, karyawan, konsumen dan *supplier* yang berjumlah 14 orang.

2) Sampel

Sampel merupakan sebagian yang diambil dari keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti dan dianggap sudah mewakili seluruh populasi sampel penelitian. Teknik sampling yang digunakan *purposive sampling*. dikarenakan sampel yang diambil adalah orang-orang tertentu yang dianggap ahli sebagai sumber data. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Menurut Sugiyono (2015) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan dalam teknik *purposive sampling* ini bisa beragam dan bergantung pada kebutuhan dari penelitian yang akan dilakukan. Dikarenakan sampel yang diambil adalah responden tertentu yang dianggap sudah mewakili sumber data, maka sampel yang diambil terdiri dari 4 orang yaitu pimpinan (1), konsumen (1), *supplier* (1) dan karyawan (1).

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat secara tidak langsung, data yang tidak langsung akan diamati oleh peneliti. Data ini berisi dokumen, file, arsip atau catatan penting perusahaan. Data ini terdiri dari data profil perusahaan dan target produksi.

3.7 Pengolahan Data

Setelah semua data telah terkumpul maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data. Dimana pengolahan data ini menggunakan rumus-rumus sesuai dengan metode pada penelitian ini. Proses pengolahan data dilakukan agar data yang sudah dikumpulkan sebelumnya dapat dianalisa dan diambil kesimpulannya berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut merupakan tahapan dalam pengolahan data yang dilakukan:

1. Menentukan level bisnis perusahaan

Tahapan ini akan menjelaskan seluruh ruang lingkup perusahaan dengan membaginya menjadi beberapa unit bisnis yang ada didalamnya. Level bisnis perusahaan dibagi menjadi empat (4) bagian level bisnis yaitu:

 - a. **Bisnis Induk**

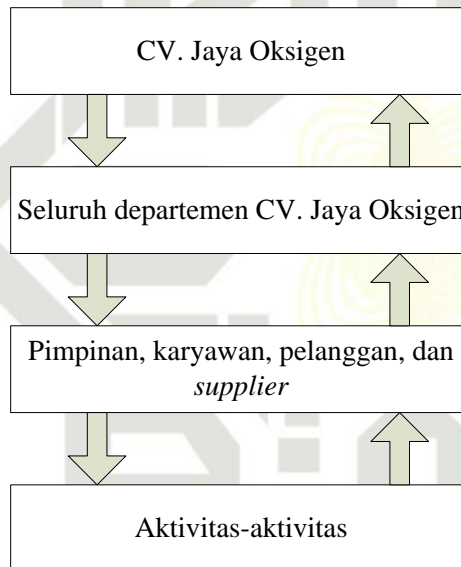
Pada level bisnis induk untuk pengukuran kinerja adalah perusahaan CV. Jaya Oksigen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Unit Bisnis Level
Unit bisnis dalam melakukan pengukuran kinerja ialah keseluruhan departemen yang ada di CV. Jaya Oksigen. Departemen tersebut adalah departemen produksi dan operator pompa
- c. Proses Bisnis Level
Proses bisnis dalam melakukan pengukuran kinerja CV. Jaya Oksigen terdiri dari pimpinan, karyawan, konsumen dan *supplier*.
- d. Aktivitas Level
Aktivitas dalam melaksanakan pengukuran kinerja adalah seluruh aktivitas yang berkaitan langsung dengan CV. Jaya Oksigen.

Adapun penentuan level bisnis perusahaan di CV. Jaya Osigen dapat dilihat pada Gambar 3.2



3.2 Gambar Penentuan level bisnis perusahaan

2. Penentuan *Stakeholder* Perusahaan
Stakeholder merupakan pihak yang berkepentingan baik secara langsung ataupun tidak langsung yang berhubungan dengan perusahaan. Pada penelitian ini *stakeholder* meliputi pimpinan, karyawan, konsumen dan juga *supplier*.
3. Identifikasi *Stakeholder Requirement* (Kebutuhan *stakeholder*)
Tahapan ini bertujuan untuk mencari tahu apa saja yang dibutuhkan oleh *stakeholder* yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mencari tahu dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mendapatkan informasi dari kebutuhan *stakeholder* maka dilakukan lah wawancara terhadap pihak perusahaan.

4. Identifikasi *External Monitor*

Dalam tahapan ini dilakukan perbandingan (*benchmarking*) dengan perusahaan sejenis atau Kompetitor untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari perusahaan.

5. Identifikasi *Objectives*

Pada tahapan ini menggunakan *stakeholder requirement* yang telah ditetapkan sebelumnya dan dikelompokan menjadi *objectives* yang didapat dari diskusi dan wawancara dengan pihak perusahaan untuk mendapatkan hasil yang lebih spesifik dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

6. Identifikasi KPI (*Key Performace Indicator*)

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui ukuran tingkat pencapaian dari *objectives* yang didapatkan dari *requirement* sebelumnya.

7. Penyusunan hirarki kinerja

Penyusunan hirarki kinerja didapat dari hasil KPI yang telah terbentuk dari *stakeholder* dan indikatornya. Penyusunan hirarki kinerja ini memiliki tujuan agar dapat mempermudah dalam validasi KPI. Adapun penyusunan hirarki kinerja adalah sebagai berikut:

a. Level atas

Level tertinggi dari hirarki yang telah terbentuk adalah CV. Jaya Oksigen

b. Level bawah

Level bawah dari hirarki terdiri dari kriteria *stakeholder* yang mempengaruhi kinerja perusahaan, yaitu pimpinan, karyawan, konsumen dan *supplier*.

c. Level terbawah

Level terbawah dari hirarki kinerja yaitu KPI dari masing-masing kinerja pada level atas.

8. Validasi dan spesifikasi KPI

a. Validasi KPI

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tahapan ini gunakan sebagai proses verifikasi atau pemeriksaan oleh pihak perusahaan. Tahapan ini bertujuan untuk menilai apakah seluruh KPI yang sudah ditetapkan sebelumnya sudah sesuai dan dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kinerja, sehingga dapat dipertanggung jawabkan nilai kebenarannya. Proses validasi dilakukan dengan cara memberikan daftar KPI dalam bentuk kuesioner kepada pihak perusahaan.

b. Spesifikasi KPI

Dalam melakukan spesifikasi KPI bertujuan untuk mengetahui deskripsi tentang KPI yang terdiri dari tujuan, keterkaitan dengan *objectives*, target perusahaan, cara dalam mengukur KPI, frekuensi pengukuran, dan juga sumber data.

9. Pembobotan KPI dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Tahapan ini didapat dari penyusunan hirarki kinerja perusahaan dengan menggunakan metode AHP. Adapun tahapan-tahapan dari AHP adalah Sebagai berikut:

- a. Menyusun struktur hierarki AHP
- b. Membuat matriks berpasangan
- c. Menentukan skala penilaian
- d. Menghitung nilai *eigenvector* dan mengukur tingkat konsistensi logis
 - 1) Mencari nilai vektor [A]
 - 2) Menghitung nilai vektor B
 - 3) Menghitung nilai *Maximum Eigenvalue*
 - 4) Mengukur *Consistency Index* (CI)
 - 5) Random Index
 - 6) Mengukur *Consistency Ratio* (CR)
- e. Membuat matriks perbandingan berpasangan antar alternatif kemudian mengukur kembali konsistensi logis
- f. Menentukan prioritas dari setiap elemen pada hierarki mulai dari tingkat hierarki terendah sampai mencapai tujuan.
- g. Pengambilan keputusan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8. Analisa

Setelah didapatkan hasil pengolahan data, berikutnya melakukan analisis data hasil pengolahan data yang lebih mendalam agar sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

3.9. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian yang berisi tentang hasil dari suatu penelitian yang dijelaskan secara ringkas. Sedangkan saran merupakan masukan dan kritik yang diberikan kepada penulis agar lebih baik lagi dalam melakukan penelitian untuk kedepannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB V

ANALISA



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



BAB V ANALISA

5.1 Analisa Menentukan Level Bisnis Perusahaan

Identifikasi level bisnis perusahaan dilakukan untuk mengetahui level dari setiap unit bisnis yang ada pada perusahaan. Level bisnis perusahaan pada penelitian ini dibagi menjadi 4 level bisnis. Setiap level bisnis ini didapatkan melalui survei lapangan dan wawancara dengan pihak perusahaan yang mengetahui dengan baik kondisi perusahaan. Identifikasi level bisnis perusahaan CV. Jaya Oksigen terdiri dari:

- a. Bisnis Induk
Perusahaan CV. Jaya Oksigen
- b. Unit bisnis
Unit bisnis adalah seluruh departemen yang terdapat di CV. Jaya Oksigen, yaitu (departemen produksi dan operator pompa)
- c. Proses bisnis level
Pada pengukuran kinerja ini adalah pimpinan, karyawan, pelanggan, dan supplier
- d. Aktivitas level
Level aktivitas yang merupakan level bisnis yang memperhatikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan CV. Jaya Oksigen.

5.2 Analisa Menentukan *Stakeholder* Perusahaan

Berdasarkan hasil dari pengukuran kinerja menggunakan metode IPMS yang dilakukan di CV. Jaya Oksigen terpilih 4 *stakeholder* yaitu pimpinan, karyawan, *supplier*, dan juga pelanggan

5.3 Analisa Identifikasi *Stakeholder Requirement*

Hasil yang didapatkan setelah melakukan wawancara dan penyebaran kuisioner pada pihak perusahaan didapatkanlah beberapa *requirement stakeholder*. *Ruqirement stakeholder* ini dikelompokan berdasarkan *stakeholder*. Pada *stakeholder* pelanggan terdapat 6 *requirement*, untuk *stakeholder* karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



terdapat 9 *requirement*, untuk *stakeholder supplier* terdapat 5 *requirement* dan terakhir pimpinan terdapat 7 *requirement*.

5.4 Analisa Identifikasi *External Monitor*

Setelah melakukan identifikasi *external monitor* dengan cara melakukan penyebaran kuesioner yang membandingkan antar perusahaan yang diteliti dengan pesaingnya. Kuesioner perbandingan disebarakan kepada pihak perusahaan yang paling mengetahui dan memahami kondisi antara perusahaan dan pesaing, kuesioner ini bertujuan agar pihak perusahaan dapat melihat kekurangan dan kelebihan perusahaan CV. Jaya Oksigen dengan pesaingnya yaitu CV. Mitra Mandiri. Dapat dilihat pada (Tabel 4.2) yang berisi tiga (3) nilai GAP negative (-1) yang berarti perusahaan pesaing sedikit lebih unggul dibandingkan perusahaan yang diteliti yaitu CV. Jaya Oksigen. Untuk nilai GAP positif (1) berjumlah tujuh (7). Nilai GAP positif menandakan bahwa perusahaan yang diteliti yaitu CV. Jaya Oksigen lebih unggul dibandingkan dengan kompetitornya.

5.5 Analisa identifikasi *Objectives*, Validasi dan Spesifikasi KPI

Hasil *objectives* didapat dari *requirement stakeholder*. Berdasarkan hasil *requirement stakeholder* yang berjumlah 27 *requirement*, setelah melakukan *objectives* maka didapatkanlah 19 *objectives*. Tujuan dari *objectives* bisnis ini bertujuan untuk mengelompokkan *requirement stakeholder* menjadi lebih spesifik lagi. Sehingga dapat digunakan dalam menentukan KPI dari setiap *stakeholder*. Penentuan KPI merupakan ukuran dari keberhasilan kinerja pada CV. Jaya Oksigen, setelah indikator KPI dinyatakan valid secara keseluruhan. Hasil validasi KPI menggunakan metode IPMS terdapat 19 KPI yang terdiri dari 4 KPI untuk pelanggan, 5 KPI untuk karyawan, 4 KPI untuk *supplier*, dan 6 KPI untuk pimpinan.

5.6 Analisa Pembobotan KPI dengan metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP)

Tahapan pertama yang perlu dilakukan dalam menghitung bobot dari setiap *stakeholder* yaitu menilai tingkat kepentingan dari setiap *stakeholder*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan matrik perbandingan berpasangan, setelah memperoleh tingkat kepentingan, langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan rata-rata geometric. Nilai rata-rata geometric ini digunakan sebagai hasil penilaian kelompok dari nilai yang diperoleh dari setiap responden, yaitu 4 orang responden. Setelah memperoleh nilai rata-rata *geometric* dari setiap stakeholder maka yang perlu dilakukan adalah menentukan nilai bobot parsial dari setiap *stakeholder*. Adapun hasil dari nilai bobot parsial setiap *stakeholder* adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1 Rekapitulasi Nilai Bobot *Stakeholder*

No	<i>Stakeholder</i>	Bobot
1	Pelanggan	0,227
2	Karyawan	0,243
3	Pimpinan	0,276
4	<i>Suplier</i>	0,252

(Sumber: Pengolahan Data, 2023)

Berdasarkan hasil dari rekapitulasi nilai bobot *stakeholder*, pimpinan memiliki nilai tertinggi yaitu 0,276 hal ini menunjukkan bahwa pimpinan lebih diutamakan kepentingannya dibanding *stakeholder* lainnya. selanjutnya melakukan perhitungan konsistensi rasio (CR) di peroleh CR sebesar 0,084, yaitu $0,084 \leq 0,1$ menandakan jawaban yang diberikan oleh responden sudah konsisten.

5. Analisa Pembobotan Antar Sub Kriteria

Setelah melakukan pembobotan antar *stakeholder* tahapan berikutnya melakukan pembobotan KPI. Yang pertama kali dilakukan adalah menentukan nilai dari tingkat kepentingan berpasangan, kemudian didapatkanlah nilai tingkat kepentingan dari setiap KPI, Laangkah berikutnya melakukan perhitungan rata-rata geometric. Nilai rata-rata geometric digunakan sebagai hasil penilaian dari nilai yang diberikan responden. Setelah diperoleh nilai rata-rata geometric maka selanjutnya menentukan nilai dari bobot parsial setiap KPI.

1. Analisa perhitungan Bobot AHP antar KPI *stakeholder* pimpinan

Berdasarkan hasil perhitungan bobot parsial pada pengolahan data, diperoleh bahwa nilai bobot parsial masing-masing KPI memiliki tingkat

kepentingan yang berbeda-beda. Hal ini dapat dilihat dari beragamnya nilai bobot yang dihasilkan. Semakin rendah nilai bobot, maka menunjukkan KPI tersebut semakin penting dan perlu diperhatikan. Nilai rasio konsistensi KPI stakeholder pimpinan yaitu sebesar 0,0541 , yang berada pada range yang telah ditetapkan yaitu nilai $CR \leq 0,1$ sehingga jawaban yang diberikan responden sudah konsisten.

2. Analisa Perhitungan Bobot AHP antar KPI *stakeholder* Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan bobot parsial pada pengolahan data, diperoleh nilai bobot parsial masing-masing KPI memiliki tingkat kepentingan yang berbeda-beda. Hal ini dapat dilihat dari beragamnya nilai bobot yang dihasilkan. Semakin tinggi rendah bobot, maka menunjukkan KPI tersebut semakin penting dan perlu diperhatikan. Nilai rasio konsistensi KPI *stakeholder* pelanggan yaitu sebesar -0,0005 , yang berada pada range yang telah ditetapkan yaitu nilai $CR \leq 0,1$ sehingga jawaban yang diberikan responden sudah konsisten.

3. Analisa Perhitungan Bobot AHP antar KPI *stakeholder* karyawan

Berdasarkan hasil perhitungan bobot parsial pada pengolahan data, diperoleh nilai bobot parsial masing-masing KPI memiliki tingkat kepentingan yang berbeda-beda. Hal ini dapat dilihat dari beragamnya nilai bobot yang dihasilkan. Semakin rendah bobot, maka menunjukkan KPI tersebut semakin penting dan perlu diperhatikan. Nilai rasio konsistensi KPI *stakeholder* karyawan yaitu sebesar 0,043 , yang berada pada range yang telah ditetapkan yaitu nilai $CR \leq 0,1$ sehingga jawaban yang diberikan responden sudah konsisten.

4. Analisa Perhitungan Bobot AHP antar KPI *stakeholder* *supplier*

Berdasarkan hasil perhitungan bobot parsial pada pengolahan data, diperoleh nilai bobot parsial masing-masing KPI memiliki tingkat kepentingan yang berbeda-beda. Hal ini dapat dilihat dari beragamnya nilai bobot yang dihasilkan. Semakin rendah nilai bobot, maka menunjukkan KPI tersebut semakin penting dan perlu diperhatikan. Nilai rasio konsistensi KPI *stakeholder* *supplier* yaitu sebesar 0,086 yang berada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada range yang telah ditetapkan yaitu nilai $CR \leq 0,1$ sehingga jawaban yang diberikan responden sudah konsisten.

5.8 Usulan Perbaikan

Dari hasil seluruh KPI dari pengukuran kinerja dengan menggunakan *integrated Performance System* (IPMS) yaitu sebanyak 19 KPI yang telah teridentifikasi, terdapat 5 KPI yang diambil dari setiap *stakeholder* dengan *range* nilai bobot terendah yang perlu dianalisis. Usulan perbaikan dilakukan karena KPI tersebut termasuk kedalam kategori indikator yang *range* nilainya kurang baik (0,027 - 0,043). Berikut merupakan penjelasan mengenai analisis indikator kinerja serta rekomendasi perbaikan yang dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Permasalahan dan usulan perbaikan KPI

Stakeholder Pimpinan		
KPI	Permasalahan	Usulan Perbaikan
Pengembangan perusahaan sehingga lebih dikenal masyarakat	Banyak masyarakat yang belum mengenal mengenai perusahaan ini bergerak dibidang apa dan tidak tau menghasilkan produk yang bagaimana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penyuluhan kepada masyarakat dengan tujuan mengenalkan profil perusahaan secara menyeluruh 2. Pemasangan pamflet dan penyebaran brosur perusahaan ke beberapa lokasi yang ramai masyarakat
Adanya standarisasi kualitas oksigen	Oksigen yang dihasilkan perusahaan kurang memenuhi standar SOP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengecekan kembali oksigen yang dihasilkan sebelum dikirim kepada konsumen 2. Pemberian sanksi kepada karyawan yang lalai dalam memproduksi sesuai dengan SOP perusahaan

(Sumber: Pengolahan Data, 2023)

Tabel 5.1 Permasalahan dan usulan perbaikan KPI (Lanjutan)

Stakeholder karyawan		
KPI	Permasalahan	Usulan Perbaikan
Peningkatan jenjang karir karyawan	Karyawan yang tidak memiliki jaminan dalam jenjang karir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian apresiasi kepada karyawan yang berprestasi sehingga karyawan tidak mudah untuk resign dari perusahaan. 2. Kenaikan pangkat kepada karyawan yang sudah mengabdikan lama kepada perusahaan
Adanya <i>standard operation procedure</i> (SOP)	Kurangnya kepedulian karyawan dalam mengikuti SOP pada perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian sanksi kepada karyawan yang tidak mengikuti SOP perusahaan 2. Adanya pengawasan yang lebih ketat terhadap karyawan yang sedang melakukan produksi oksigen

(Sumber: Pengolahan Data, 2023)

Tabel 5.1 Permasalahan dan usulan perbaikan KPI (Lanjutan)

Stakeholder pelanggan		
KPI	Permasalahan	Usulan Perbaikan
Cepat dalam merespon keluhan pelanggan	Lambatnya perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat tim khusus yang hanya menangani keluhan pelanggan agar ketika pelanggan mengalami kendala bisa langsung diproses 2. Melakukan evaluasi keluhan setiap bulan dan mencari solusi dengan efisien yang bertujuan agar keluhan pelanggan tidak terjadi berulang-ulang

(Sumber: Pengolahan Data, 2023)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

ANALISA



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan metode *Integrated Performance System* (IPMS) dalam pengukuran kinerja menjadi terintegrasi dan komprehensif dimana dalam penentuan *Key Performance Indicator* mempertimbangkan seluruh stakeholder perusahaan, dengan menggunakan IPMS dapat mengidentifikasi 19 KPI yang dapat menggambarkan kondisi kinerja CV. Jaya Oksigen dimana stakeholder pada CV. Jaya Oksigen ini adalah pelanggan terdiri dari 4 KPI, karyawan 5 KPI, *supplier* 4 KPI, dan pimpinan 6 KPI.
2. Dari hasil pembobotan tingkat kepentingan yang dilakukan pada pengolahan data dapat dilihat beberapa sub kriteria KPI yang berada pada bobot terendah. Sub kriteria yang memiliki bobot terendah menjadi pusat perhatian perusahaan untuk dapat segera diambil perbaikan. Adapun hasil pengukuran kinerja dapat dilihat *Key Performance Indicator* yang kinerjanya termasuk dalam kategori *range* nilai kurang baik adalah untuk *stakeholder* pelanggan yaitu cepat dalam merespon keluhan pelanggan, untuk karyawan yaitu peningkatan jenjang karir karyawan dan adanya *standard operation procedure* (SOP) dan *stakeholder* pimpinan yaitu pengembangan perusahaan sehingga lebih dikenal masyarakat dan adanya standarisasi kualitas oksigen.
3. Berdasarkan hasil pengolahan bobot KPI didapatkan 5 KPI yang memiliki nilai bobot kurang baik $\leq 0,044$ dan KPI yang memiliki nilai bobot kurang baik ini perlu diberikan usulan perbaikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk pengukuran kinerja periode berikutnya perlu dilakukan penambahan KPI sebagai indicator kerja yang mengacu pada identifikasi kebutuhan para stakeholder perusahaan yaitu pelanggan, karyawan, supplier, dan pimpinan dimana saat ini perusahaan belum memiliki data mengenai key performance indicator tersebut.
2. Sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan metode Integrated Performance System (IPMS) ini harus ditinjau secara periodic, baik menyangkut persaingan usaha, perkembangan kebutuhan pelanggan maupun perkembangan standar pencapaian kinerja perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Alsimanjuntak, H. D., Triwibisono, C., & Aisha, A. N. (2018). Perancangan Sistem Manajemen Kinerja Di Ukm Xyz Dengan Menggunakan Metode *Integrated Performance Measurement Systems* (IPMS). *eProceedings of Engineering*, 5(1).
- Farudin, W. A. (2020). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan *Balance Scorecard* Untuk Menentukan *Key Performance Indicator* Di PT Mulia Artha Anugerah. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri)*, 3(1), 15-23.
- Fedora, S. D., & Hudyono, R. F. (2019). Analisis Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*) pada Unit Hubungan Masyarakat (Humas) dan Kesekretariatan PT Semen Padang. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 2(1).
- Hendra, H. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 1-12.
- Hendrastuti. (2011). Sistem Pengukuran Kinerja dengan Metode *Integrated Performance Measurement System* (Studi Kasus: Usahatani dan Industri Kecil Penyulingan dalam Klaster Agroindustri Minyak Nilai di Kabupaten Kuningan)". *Jurnal Industri Pertanian*. IPB, Bandung
- Hidayatulloh, M. A. (2020). Pendekatan *Integrated Performance Measurement Systems* (IPMS) Untuk Mengukur Kinerja Sekolah Kejuruan. *JISO: Journal of Industrial and Systems Optimization*, 3(1), 47-52.
- Kadarsyah, Suryadi dan Ramdhani, M Ali, 1998, System Pendukung Keputusan: Suatu Wacana Struktural Idealisasi Dan Implementasi Konsep Pengambilan Keputusan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Kaplan, R. S., Norton D. P. (1992). *The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance*, *Harvard Business Review*. Jan-Feb, Boston, United States of America.
- Konaah, B., Suharno, S., & Harjanto, B. (2017). Evaluasi Kinerja Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS Menggunakan Metode *Integrated Performance Measurement Systems* (IPMS). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik dan Kejuruan*, 10(1), 11-21.
- Kemiyati, I., Zeline, R., & Simanjuntak, S. Y. (2016). Perancangan Sistem Pengukuran Kerja dengan Metode *Intergrated Performance*



Measurement System (IPMS)(Studi Kasus: CV. Ekasari). *PERFORMA: Media Ilmiah Teknik Industri*, 15(2).

- Marsono, 2020, *Penggunaan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Penelitian*, Bogor : IN MEDIA
- Mashuri, C., & Faizah, A. (2019). Evaluasi Kinerja Program Studi Menggunakan Metode *Integrated Performance Measurement Systems* Dan *Analytic Hierarchy Process* (Studi kasus: Program Studi Teknik Informatika Universitas Hasyim Asy'ari). *Inovate: Jurnal Ilmiah Inovasi Teknologi Informasi*, 3(2).
- Meri, M., & Dila, V. (2018). Penentuan Prioritas KPI untuk *Performance Measurement* Pemeliharaan PLTA Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 5(1), 81-88.
- Munthafa, A. E., & Mubarak, H. (2017). Penerapan Metode *Analytical Hierarchy Process* dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi. *Jurnal Siliwangi Seri Sains dan Teknologi*, 3(2).
- Prasetyo, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin, S. (2017). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* Pada Industri Perbankan. *Jurnal Teknik Industri Untirta*.
- Putri, N. K. N. Y., Endiana, I. D. M., & Pramesti, I. G. A. A. (2021). Pengaruh Struktur Kepemilikan, Ukuran Perusahaan, *Corporate Social Responsibility*, Dan *Investment Opportunity Set* Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 16(1).
- Rachman, F. H., & Satoto, B. D. (2012). Sistem Pengukuran Kinerja Prodi Dengan Metode *Integrated Performance Measurement Systems (IPMS)* Dan *Multi-Attribute Utility Theory (MAUT)*(Studi Kasus: Prodi Teknik Informatika UTM). *Rekayasa*, 5(2), 123-132.
- Risal, T., Parhusip, A. A., Sari, T. N., Adhitya, W. R., & Yani, F. (2022). *Key Performance Indicator Implementation Training for Cattle Ranchers in Nagori Bahjoga Village*. *JUDIMAS*, 2(2), 148-157.
- Simbolon, F. (2015). Perbandingan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Binus Business Review*, 6(1), 91-100.
- Singar, I. F., Rasyad, R., Zaharman (2019). Pengaruh Implikasi Biaya Lingkungan dan Kinerja Lingkungan Terhadap Kinerja Keuangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Perusahaan Pertambangan Umum Kategori Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (Proper). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, 21(2), 198-209.

Suherman, Y., & Yadewani, D. (2019). Aplikasi Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan. *Jurnal J-Click*, 6(1), 43-51.

Suhermana, A. (2020). Penilaian Kinerja Organisasi Menggunakan Metode *Key Performance Indicators* (KPI)(Studi Kasus: Himpunan Mahasiswa Teknik Industri Universitas Widyatama). *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 6(2), 163-166.

Umm, B. (2019). Usulan Perbaikan Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Analytical Hoerarchy Process* (AHP) di CV. Robert Jaya Sejahtera. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 17(2).

Umar, R., Fadlil, A., & Yuminah, Y. (2018). Sistem Pendukung Keputusan dengan Metode AHP untuk Penilaian Kompetensi Soft Skill Karyawan. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 4(1), 27-34.

Utama, T., Ivone, I., Han, W. P., Berluidaham, B., & Megawati, M. (2019). Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Dinamika Lubsindo Utama Medan. In *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)* (Vol. 1, No. 1).

Wuwungan, G. T., Tinangon, J., & Rondonuwu, S. (2019). Penerapan Metode Value for Money Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Keuangan Pada Organisasi Sektor Publik Di Dinas Kesehatan Kota Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 14(4).

Yaini, D. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan *Integrated Performance Measurement Systems* (IPMS)(Studi Kasus: PT. Sejahtera Panca Jaya Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Zahir, S. M. (2014). Evaluasi Kinerja Pemasok Dengan Metode Analytichierarchy Process. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 6(1).

Zuaidi, M., & Priyanto, E. (2021). Pengukuran Kinerja Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur Dengan Pendekatan *Integrated Performance Measurement System* (IPMS). *E-MAGRI*, 9(1), 61-70.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Spesifikasi Oksigen



Nama	: Tabung O ² 6m ³
Tinggi	: 143 cm
Diameter	: 22 cm
Keliling	: 70cm
Berat	: 60 Kg

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kuesioner Pengidentifikasian *Stakeholder Requirement* di CV. Jaya Oksigen

Narasumber yang terhormat, Dalam menyelesaikan tugas akhir program sarjana S1 Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, penulis melakukan pengumpulan data tentang Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Metode **Integrated Performance Measurement System (IPMS)**. Untuk itu, besar harapan penulis agar narasumber bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia di dalam kuesioner ini. Atas kesediannya, penulis mengucapkan terima kasih

Nama :

Jabatan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda silang pada jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner ini (Jawaban bisa lebih dari satu). Jika responden mempunyai jawaban lain dari pilihan yang ada maka responden dapat menambahkan jawaban tersebut dalam kolom yang tersedia.

Hal-hal apa saja yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari pimpinan di CV. Jaya Oksigen ?

- a. Pengembangan perusahaan sehingga lebih dikenal masyarakat
- b. Pemanfaatan aset secara optimal
- c. Kinerja keuangan perusahaan yang baik
- d. Meminimalisasi biaya produksi
- e. Peningkatan laba perusahaan
- f. Standarisasi kualitas oksigen
- g. Trasnparansi laporan keuangan

Jawaban :

.....

.....

.....



© Kuesioner Pengidentifikasian Stakeholder Requirement di CV. Jaya Oksigen

Narasumber yang terhormat, Dalam menyelesaikan tugas akhir program sarjana S1 Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, penulis melakukan pengumpulan data tentang Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode **Integrated Performance Measurement System (IPMS)**. Untuk itu, besar harapan penulis agar narasumber bersedia untuk menjawab pertanyaan yang sudah tersedia di dalam kuesioner ini. Atas kesediannya, penulis mengucapkan terima kasih

Nama :
Jabatan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda silang pada jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner ini (Jawaban bisa lebih dari satu). Jika responden mempunyai jawaban lain dari pilihan yang ada maka responden dapat menambahkan jawaban tersebut dalam kolom yang tersedia.

Hal-hal apa saja yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan di CV. Jaya Oksigen

- Mutu dan Kualitas oksigen sesuai dengan standar
- Pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan
- Pengiriman oksigen tepat waktu sesuai dengan perjanjian
- Adanya kemudahan dalam melakukan transaksi
- Tanggap terhadap keluhan pelanggan

Jawaban :
.....
.....
.....

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Kuesioner Pengidentifikasian Stakeholder Requirement di CV. Jaya Oksigen

Narasumber yang terhormat, Dalam menyelesaikan tugas akhir program sarjana S1 Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, penulis melakukan pengumpulan data tentang Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode **Integrated Performance Measurement System (IPMS)**. Untuk itu, besar harapan penulis agar narasumber bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia di dalam kuesioner ini. Atas kesediannya, penulis mengucapkan terima kasih

Nama :
 Jabatan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda silang pada jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner ini (Jawaban bisa lebih dari satu). Jika responden mempunyai jawaban lain dari pilihan yang ada maka responden dapat menambahkan jawaban tersebut dalam kolom yang tersedia.

Hal-hal apa saja yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari *supplier* di CV. Jaya Oksigen ?

- 1. Pengorderan yang teratur
- 2. Tingkat Kepuasan supplier
- 3. Kerja Sama yang baik dan sesuai kontrak
- 4. Komunikasi yang baik antar kedua belah pihak
- 5. Pembayaran tepat waktu

Jawaban :

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Kuesioner Pengidentifikasian Stakeholder Requirement di CV. Jaya Oksigen

Narasumber yang terhormat, Dalam menyelesaikan tugas akhir program sarjana S1 Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, penulis melakukan pengumpulan data tentang Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode **Integrated Performance Measurement System (IPMS)**. Untuk itu, besar harapan penulis agar narasumber bersedia untuk menjawab pertanyaan yang sudah tersedia di dalam kuesioner ini. Atas kesediannya, penulis mengucapkan terima kasih

Nama :
Jabatan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda silang pada jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner ini (Jawaban bisa lebih dari satu). Jika responden mempunyai jawaban lain dari pilihan yang ada maka responden dapat menambahkan jawaban tersebut dalam kolom yang tersedia.

Hal-hal apa saja yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari karyawan di CV. Jaya Oksigen?

- Adanya jaminan keselamatan kerja karyawan
- Tanggap terhadap keluhan karyawan
- Akomodasi karyawan yang memadai
- Peningkatan kesejahteraan karyawan
- Adanya bonus dan reward apabila target produksi tercapai
- Tingkat kesehatan dan keselamatan yang terjamin
- Lingkungan kerja yang kondusif
- Adanya *Standard Operational Procedure (SOP)*
- Perbaikan sarana dan prasarana kerja

Jawaban :
.....
.....
.....

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KUESIONER EXTERNAL MONITOR PERUSAHAAN

Kepada Bapak/Ibu Responden Yang terhormat

Dalam rangka menyusun Tugas Akhir perkuliahan saya di jurusan Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, saya bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kinerja Pada CV. Jaya Oksigen Dengan Menggunakan Metode Integrated Performance Measurement System (Ipms) Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp)”

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan segala kerendahan hati, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data perusahaan yang telah saya sediakan. Kuesioner external monitor ini ditujukan untuk mengetahui perbandingan posisi CV. Jaya Oksigen terhadap pesaing sejenisnya. Dilakukannya eternal monitor diharapkan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari perkembangan terhadap CV. Jaya Oksigen perusahaan pesaingnya sehingga perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya.

Dans kesediaan waktu yang Bapak/Ibu luangkan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Muhammad Ibrahim. F





IDENTITAS DIRI

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Usia :

Tingkat Pendidikan :

Lain Bekerja :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner eternal monitor ini menggunakan skala likert, dimana terdapat pemberian angka skala 1 sampai dengan 5 yang memiliki keterangan sebagai berikut:

- Skala Penilaian 5 : Sangat Penting
- Skala Penilaian 4 : Penting
- Skala Penilaian 3 : Biasa
- Skala Penilaian 2 : Kurang Penting
- Skala Penilaian 1 : Tidak Penting

2. Bapak/Ibu diminta untuk melingkari salah satu angka yang dianggap paling sesuai dengan kondisi perusahaan.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





Stakeholder	Requirements	CV. Jaya Oksigen					CV. Mitra Mandiri					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang Impian	1. pengembangan perusahaan sehingga lebih dikenal masyarakat											
	2. pemanfaatan asset secara ptimal											
	3. kinerja keuangan perusahaan baik											
	4. peningkatan laba perusahaan											
	5. standarisasi kualitas Oksigen											
	6. transparasi laporan keuangan											
Karyawan	1. adanya jaminan keselamatan kerja karyawan											
	2. peningkatan jenjang karir karyawan											
	3. adanya bonus dan reward apabila target produksi tercapai											
	4. lingkungan kerja yang kondusif											
	5. Adanya <i>Standard Operation Procedure (SOP)</i>											
Supplier	1. pengorderan yang terartur											
	2. tingkat kepuasan supplier											
	3. komunikasi yang baik antar kedua belah pihak											
	4. pembayaran tepat waktu											
Pelanggan	1. Mutu dan kualitas oksigen sesuai dengan standar											
	2. pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan											
	3. adanya kemudahan dalam melakukan transaksi											
	4. cepat dalam merespon keluhan pelanggan											

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3. Penyalinan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang Impian
 UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU Mengetahui

()



KUESIONER PEMBOBOTAN TINGKAT KEPENTINGAN STAKEHOLDER dan KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI)

Kepada Bapak/Ibu Responder Yang Terhormat

Dalam rangka menyusun Tugas Akhir perkuliahan saya di jurusan Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, saya bbermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kinerja Pada CV. Jaya Oksigen Dengan Menggunakan Metode Integrated Performance Measurement System (Ipms) Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp)”

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan segala kerendahan hati, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data perusahaan yang telah saya sediakan. Kuesioner ini ditujukan untuk mengetahui tolak ukur kepentingan stakeholder dalam aspek-aspek perusahaan.

Atas kesediaan waktu yang Bapak/Ibu luangkan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Muhammad Ibrahim.F

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN SUSKA Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menyamakan pemahan dan prosedur, maka peneliti sampaikan kepada Bapak/Ibu petunjuk kuesioner pembobotan dibawah ini:

1. Pembobotan dilakukan dengan perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan kriteria peneliti disebelah kiri dengan kriteria peneliti disebelah kanan.
2. Kolom penelitian di sebelah kiri (kolom sama penting (1) ke kiri) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kiri mempunyai derajat lebih tinggi, Sebaliknya, kolom penelitian di sebelah kanan (kolom sama penting (1) ke kanan) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kanan mempunyai derajat lebih tinggi.
3. Bapak/Ibu diminta melingkari atau memberi tanda (x) pada angka yang sesuai dengan arti penilaian sebagai berikut:

Tabel Intensitas Kepentingan Pada Kuesioner

Intensitas Pentingnya	Defenisi
1	Kedua elemen yang sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting ketimbang yang lainnya
5	Elemen yang satu sangat penting ketimbang yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih penting dari elemen yang lainnya
9	Satu elemen mutlak lebih penting ketimbang elemen yang lainnya
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua pertimbangan yang Berdekatan

4. Penilaian Bapak/Ibu diharapkan untuk konsisten. Misalnya Bapak/Ibu menyatakan A lebih penting daripada B, dan B lebih penting daripada C, maka penilaian Saudara konsisten jika menyatakan C lebih penting daripada A.
5. Apabila ada keraguan dalam perbandingan tingkat kepentingan antar faktor- faktor tersebut, dapat diatasi dengan cara memberi tanda pada angka genap (2,4,6,8) diantara dua angka ganjil, menunjukkan arti penilaian diantara duaangka ganjil yang bersebelahan tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Peneliti sampaikan contoh pengisian berikut ini

KRITERIA	BOBOT KEPENTINGAN															KRITERIA		
	RUAS KIRI									RUAS KANAN								
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7		8	9
A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	B
A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	C
B	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	C

Keterangan:

- 1 : Sama pentingnya
- 3 : Sedikit lebih penting
- 5 : Lebih penting daripada
- 7 : Jauh Lebih Penting
- 9 : Mutlak lebih penting

Arti pengisian diatas adalah:

- a. pada tingkat kepentingan sedikit lebih penting daripada A
- b. pada tingkatan jauh lebih daripada C
- c. berada pada tingkatan mutlak lebih penting dari C

KUESIONER

Level 2

- a. Perbandingan berpasangan antar kriteria

Berilah tanda lingkaran (O) pada penilaian bobot kepentingan yang anda anggap paling sesuai

Kriteria	Bobot Kepentingan															Kriteria		
	Kelas Kiri									Kelas Kanan								
Pelanggan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Karyawan
Pelanggan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Supplier
Pelanggan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pimpinan
Karyawan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Supplier
Karyawan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pimpinan
Pimpinan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Supplier
Supplier	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pimpinan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Level 3

a. Perbandingan berpasangan antar Sub kriteria Pelanggan

Berilah tanda lingkaran (O) pada penilaian kepentingan yang anda anggap paling serasi

Kriteria	Bobot Kepentingan																Kriteria	
	Kelas Kiri								Kelas Kanan									
KPI 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 4
KPI 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 3
KPI 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 2
KPI 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 1

Keterangan :

KPI 1 : Mutu dan kualitas oksigen sesuai dengan standar

KPI 2 : Pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan

KPI 3 : Adanya kemudahan dalam bertransaksi

KPI 4 : Cepat dalam merespon keluhan pelanggan

b. Perbandingan berpasangan antar sub kriteria Karyawan

Kriteria	Bobot Kepentingan																Kriteria	
	Kelas Kiri								Kelas Kanan									
KPI 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 6
KPI 6	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 7
KPI 7	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 8
KPI 8	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 9
KPI 9	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 5

Keterangan :

KPI 5 Adanya jaminan keselamatan kerja karyawan

KPI 6 Peningkatan jenjang karir karyawan

KPI 7 Adanya bonus dan reward apabila target produksi tercapai

KPI 8 Lingkungan kerja yang kondusif

KPI 9 Adanya *standard operation Procedure* (SOP)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Perbandingan berpasangan antar sub kriteria Supplier

Kriteria	Bobot Kepentingan																Kriteria	
	Kelas Kiri								Kelas Kanan									
KPI 10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 11
KPI 11	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 12
KPI 12	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 13
KPI 13	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 10

Keterangan :

KPI 10 Pengorderan yang teratur

KPI 11 Tingkat kepuasan supplier

KPI 12 Komunikasi yang baik antar kedua belah pihak

KPI 13 Pembayaran tepat waktu

d. Perbandingan berpasangan antar sub kriteria Pimpinan

Kriteria	Bobot Kepentingan																Kriteria	
	Kelas Kiri								Kelas Kanan									
KPI 14	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 15
KPI 15	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 16
KPI 16	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 17
KPI 17	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 18
KPI 18	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 19
KPI 19	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	KPI 14

Keterangan :

KPI 14 Pengembangan perusahaan sehingga lebih dikenal masyarakat

KPI 15 Pemanfaatan asset secara optimal

KPI 16 Kinerja keuangan perusahaan yang baik

KPI 17 Peningkatan laba perusahaan

KPI 18 Adanya standarisasi kualitas oksigen

KPI 19 Transparansi laporan keuangan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KUESIONER VALIDASI KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI)

Pada validasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas dari KPI di CV. Jaya Oksigen, yang sebelumnya telah diidentifikasi oleh penulis pada penelitian yang dilakukan. KPI ini disusun pada sebuah hierarki yang berdasarkan pendekatan stakeholder CV. Jaya Oksigen, yang nantinya dapat digunakan pada sistem pengukuran kinerja perusahaan. Adapun hierarki kinerja CV. Jaya Oksigen dapat dilihat pada gambar yang terlampir.

Untuk melakukan validasi pada KPI ini, diharapkan dari pihak perusahaan yang memiliki wewenang diharapkan dapat memberikan jawaban pada pertanyaan yang diberikan penulis dibawah ini.

Pertanyaan	Jawaban
Apakah hierarki kinerja yang terbentuk dapat mewakili sistem pengukuran kinerja di CV. Jaya Oksigen saat ini?	
Secara keseluruhan, apakah KPI yang telah diidentifikasi dapat digunakan untuk mengukur kinerja di CV. Jaya Oksigen?	

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari pihak perusahaan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa KPI yang teridentifikasi berdasarkan stakeholder retirement dari CV. Jaya Oksigen yang akan digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan adalah :Valid / Tidak Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penulis bernama Muhammad Ibrahim. F, Lahir pada tanggal 16 November 1999 di Candirejo Kec. Pasir Penyu Kab. Indragiri Hulu Riau. Penulis merupakan anak ke 4 dari 5 bersaudara, Ayah penulis bernama Faisal dan Ibu Yuseprianti. Penulis mulai masuk sekolah dasar pada tahun 2005 di SD N 017 Candirejo, kemudian Melanjutkan sekolah di SMP Muhammadiyah Air Molek, setelah lulus SMP penulis melanjutkan sekolah di SMK N 1 Pasir Penyu dengan mengambil jurusan Agribisnis Tanaman Perkebunan.

Kemudian setelah lulus dari SMK, pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi di Provinsi Riau yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim atau biasa disebut UIN SUSKA Riau. Penulis mengambil jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi. Telah banyak suka maupun duka yang telah dilalui oleh penulis selama menjalankan pendidikan di perguruan tinggi UIN SUSKA Riau. Pada tahun 2024 penulis telah menyelesaikan masa studinya dengan judul “PENGUKURAN KINERJA PADA CV. JAYA OKSIGEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *INTEGRATED PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM* (IPMS) DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP)”.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.