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

PENERAPAN METODE *HUMAN RESOURCE SCORECARD* (HRSC) DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DALAM PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN PADA PT.LAUNDRY KOTAK INDONESIA KANWIL PEKANBARU

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh:

BIMA OKTA PANGESTU
NIM: 12150211005

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025

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

LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN

PENERAPAN METODE *HUMAN RESOURCE SCORECARD* (HRSC) DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DALAM PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN PADA PT.LAUNDRY KOTAK INDONESIA KANWIL PEKANBARU

TUGAS AKHIR

Oleh:

BIMA OKTA PANGESTU
NIM. 12150211005

Telah Diperiksa, dan Disetujui Sebagai Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada Tanggal 02 Juli 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Ismu Kusumanto, S.T., M.T.	Fitriani Suravya Lubis, S.T., M.Sc.
NIP. 197711282007012022	NIP. 199012222019032015

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN METODE *HUMAN RESOURCE SCORECARD* (HRSC) DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DALAM PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN PADA PT.LAUNDRY KOTAK INDONESIA KANWIL PEKANBARU

TUGAS AKHIR

Oleh:

BIMA OKTA PANGESTU
NIM. 12150211005

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, Pada Tanggal 02 Juli 2025

Pekanbaru, 02 Juli 2025
Mengesahkan

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc	**Misra Hartati, S.T., M.T.**
NIP. 197701032007102001	**NIP. 198205272015032002**

DEWAN PENGUJI

Ketua	**: Rika, S.Si., M.Sc., Ph.D.Eng.**
Sekretaris I	**: Ismu Kusumanto, S.T,. M.T.**
Sekretaris II	**: Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc.**
Anggota I	**: Melfa Yola, S.T., M.Eng.**
Anggota II	**: Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.**

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
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 meminjamkan tugas akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

Lampiran Surat :-
Nomor :-
Tanggal : 02 Juli 2025

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Bima Okta Pangestu
NIM	: 12150211005
Tempat/Tanggal Lahir	: Pekanbaru,18 Oktober 2002
Fakultas	: Sains dan Teknologi
Program Studi	: Teknik Industri
Judul Skripsi	: Penerapan Metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam Pengukuran Kinerja Karyawan Menggunakan PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dan pihak manapun juga.

Pekanbaru, 02 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan

Bima Okta Pangestu
NIM. 12150211005

© 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 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
UIN SUSKA RIAU

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Al Insyirah: 5-6).

Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman."(QS. Ali Imran: 139)

Teima kasih kepada semuah pihak yang telah berpartisipasi

Tetap Semangat, Jangan Lupa Tersenyum.

I know we're not heroes

But maybe we can learn

-Bima Okta Pangestu-

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

PENERAPAN METODE *HUMAN RESOURCE SCORECARD* (HRSC) DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DALAM PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN PADA PT.LAUNDRY KOTAK INDONESIA KANWIL PEKANBARU

BIMA OKTA PANGESTU
NIM. 12150211005

Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas Km. 15 No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Pertumbuhan populasi, terutama di daerah perkotaan yang pesat menyebabkan meningkatnya permintaan akan layanan *laundry*. PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru memainkan peran yang sangat penting dalam mengelola dan mengembangkan tenaga kerja untuk memastikan operasi yang efisien dan layanan pelanggan yang berkualitas. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan operator *laundry*, terdapat permasalahan seperti keterlambatan masuk kerja, pengabaian tandar keselamatan, dan kurang terampilnya operator dalam menangani pakaian konsumen yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan (operator). Adanya data tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, juga berdampak pada produktivitas perusahaan. Akan tetapi, PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru masih belum melakukan pelaksanaan pengukuran kinerja karyawan (operator) sampai saat ini. Dari hal tersebut, maka diperlukan untuk menganalisis pengukuran kinerja tenaga operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru menggunakan metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kinerja tenaga operator serta meningkatkan performa mereka agar dapat selalu memberikan hasil kerja yang optimal, sekaligus mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan perusahaan serta memberikan nilai tambah dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Hasil penelitian ini memberikan usulan perbaikan terhadap target kinerja operator PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru agar dapat bersaing dengan laundry lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, Terdapat 14 indikator yang akan menjadi sasaran strategis dalam proses evaluasi dan peningkatan kinerja sumber daya manusia pada PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru. Dari keempat perspektif atau kriteria penilaian, perspektif *Financial* memiliki bobot paling besar yakni 0,437. Hal ini dapat dijadikan dasar untuk merancang strategi pengembangan SDM yang lebih terarah, sesuai dengan fokus prioritas perusahaan. Bobot-bobot ini juga menjadi acuan penting dalam penyusunan kebijakan, alokasi sumber daya pelatihan, serta evaluasi kinerja berkelanjutan.

Kata Kunci : *Human Resource Scorecard, Analytical Hierarchy Process*, Kinerja, Pengukuran Kinerja 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.

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

APPLICATION OF HUMAN RESOURCE SCORECARD (HRSC) AND ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) METHODS IN EMPLOYEE PERFORMANCE MEASUREMENT AT PT. LAUNDRY KOTAK INDONESIA PEKANBARU REGIONAL OFFICE

BIMA OKTA PANGESTU
NIM. 12150211005

Industrial Engineering Study Programme
Faculty of Science and Technology
Sultan Syarif Kasim Riau State Islamic University
HR. Soebrantas Km. 15 streets No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

The rapid growth of the population, especially in urban areas, has led to an increasing demand for laundry services. PT. Laundry Kotak Indonesia, Pekanbaru Branch, plays a vital role in managing and developing its workforce to ensure efficient operations and high-quality customer service. Based on observations and interviews with laundry operators, several issues were identified, such as tardiness, neglect of safety standards, and a lack of skills in handling customers' clothing, all of which contribute to a decline in employee (operator) performance. The high employee turnover rate has also negatively impacted the company's productivity. However, PT. Laundry Kotak Indonesia, Pekanbaru Branch, has not yet implemented any employee (operator) performance measurement system. Therefore, it is necessary to analyze operator performance measurement at PT. Laundry Kotak Indonesia, Pekanbaru Branch, using the Human Resource Scorecard (HRSC) and Analytical Hierarchy Process (AHP) methods. This study aims to measure and analyze the performance of operators and improve their performance to consistently deliver optimal results, support the achievement of the company's vision, mission, and objectives, and provide added value in an increasingly competitive business environment. The results of this study offer suggestions for improving operator performance targets at PT. Laundry Kotak Indonesia, Pekanbaru Branch, to help the company remain competitive with other laundry businesses. Based on the findings, 14 indicators were identified as strategic targets in the evaluation and improvement of human resource performance at PT. Laundry Kotak Indonesia, Pekanbaru Branch. Among the four assessment perspectives or criteria, the Financial perspective received the highest weight, namely 0.437. This can serve as a foundation for developing more targeted human resource strategies in line with the company's priority focus. These weights also serve as important references in formulating policies, allocating training resources, and conducting ongoing performance evaluations.

Keywords: *Human Resource Scorecard, Analytical Hierarchy Process, Performance, Employee Performance Measurement*

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
UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Puji syukur Saya ucapkan kehadirat Allah SWT., atas segala rahmat karunia yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **"Penerapan Metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam Pengukuran Kinerja Karyawan Menggunakan PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru"**. Shalawat serta salam semoga Allah SWT. Sampaikan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW. Tugas Akhir disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Teknik Industri di Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Banyak pihak yang telah membantu Saya dalam menyusun Tugas Akhir ini, baik secara moril maupun materil, untuk itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M. Si., Ak., CA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T, M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Nazaruddin, S.ST., M.T selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Ismu Kusumanto, S.T,. M.T selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Fitriani Surayya Lubis, S.T,. M.Sc selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penyusunan Proposal Tugas Akhir.
7. Ibu Melfa Yola, S.T., M.Eng., selaku dosen penguji 1 dan Bapak Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T., selaku dosen penguji 2 yang

memberikan masukan dan koreksi demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan kepada Penulis.
9. Bapak Gigih selaku Pembimbing Perusahaan PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru yang telah memberikan informasi dan arahannya.
10. Orang Tua tercinta yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang dan kesabaran hingga saat ini, serta doa dan dukungannya selama ini untuk keberhasilan hingga dapat mengerjakan Proposal Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Semoga mereka bangga dengan apa yang penulis peroleh.
11. Serta rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Industri dan teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan dorongan, masukan kepada penulis untuk menyelesaikan Proposal ini.

Kepada semua pihak yang telah disebutkan diatas, penulis hanya dapat berdo'a semoga kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT, Amin. Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini berguna bagi kita semua.

Penulis, 02 Juli 2025

BIMA OKTA PANGESTU
NIM. 12150211005

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
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

HALAMAN *COVER* ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL ..... **iv**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **v**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR RUMUS ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.5 Batasan Masalah 8
1.6 Posisi Penelitian 9
1.7 Sistematika Penulisan 11

BAB II LANDASAN TEORI
2.1 Kinerja 13
2.2 Pengukuran Kinerja 13
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja 14
2.4 Indikator Kinerja Karyawan 15
2.5 Fungsi dan Manfaat Pengukuran Kinerja 15
2.6 *Human Resources Scorecard* (HRSC) 16
2.6.1 Perspektif Pada HRSC 16
2.6.2 Keuntangan Menggunakan HRSC 17
2.6.3 Perbedaan HRSC dan *Balanced Scorecard* 18
2.6.4 Tahapan pada Metode HRSC 19

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2.7 *Key Performance Indicator* (KPI) 21
2.8 *Analitiycal Hierarchy Process* (AHP) 21
2.8.1 Langkah-Langkah Metode AHP 22
2.9 *Traffic Light System* 24
2.10 Kuesioner 25
2.11 Skala Likert 26
2.12 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan 26
2.13 Uji Kelayakan Kuesioner 27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Pendahuluan 31
3.2 Studi Literatur 32
3.3 Perumusan Masalah 32
3.4 Penentuan Tujuan 32
3.5 Batasan Masalah 32
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 32
3.7 Penentuan Variabel Penelitian 33
3.8 Perancangan Kuesioner 34
3.9 Penyebaran Kuesioner 35
3.10 Uji Kelayakan Kuesioner 35
3.11 Pengumpulan Data 36
3.12 Pengolahan Data 36
3.12.1 Perancangan dengan Metode HRSC 37
3.12.2 Perancangan dengan Metode AHP 38
3.13 Analisa 39
3.14 Penutup 39

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data 40
4.1.1 Profil Perusahaan 40
4.1.2 Struktur Organisasi 41
4.1.3 Jumlah Karyawan 41
4.1.4 Visi dan Misi 41
4.1.5 Kuesioner Umum 42
4.1.6 Rekapitulasi Kuesioner Umum 43
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 44

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
UIN SUSKA RIAU

4.2 Pengolahan Data 50
4.2.1 Tahapan Perancangan Indikator HRSC 50
4.2.1.1 Mendefinisikan Strategi Bisnis Secara Jelas 51
4.2.1.2 Menyusun Argumen SDM sebagai Target Bisnis 53
4.2.1.3 Membuat Peta Strategi 55
4.2.1.4 Mengidentifikasi *HR Deliverable* 56
4.2.1.5 Menyelaraskan *HR Deliverable* 58
4.2.1.6 Merancang Sistem Pengukuran Kinerja Strategis 65
4.2.1.7 Implementasi Pengukuran Kinerja 67
4.2.2 Pembobotan dengan AHP 67
4.2.2.1 Penyusunan Struktur Hierarki 68
4.2.2.2 Pembuatan Matriks Perbandingan Berpasangan 68
4.2.2.3 Perhitungan *Eigen Value* 70
4.2.2.4 Perhitungan Nilai CI dan CR 72
4.2.3 Mendefinisikan KPI pada Sasaran Strategis 76
4.2.4 Indikator KPI dengan *Traffic Light System* 94

BAB V ANALISA

5.1 Analisa Tahapan Identifikasi pada Metode HRSC 95
5.1.1 Analisa Mendefinisikan Strategi Bisnis 95
5.1.2 Analisa Membangun Argumen SDM Target Bisnis . 99
5.1.3 Analisa Membuat Peta Strategi 100
5.1.4 Analisa Identifikasi HR *Deliverable* 102
5.1.5 Analisa Keselarasan Arsitektur SDM 102
5.1.6 Analisa Perancangan Sistem Pengukuran Stategis ... 103
5.1.7 Analisa Pembobotan Kinerja Karyawan AHP 105
5.2 Analisa Usulan Perbaikan 106

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan 110
6.2 Saran 111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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
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 GAMBAR

GAMBAR		Halaman
1.1	Grafik Perbandingan	5
2.1	Perspektif dalam Metode HRSC	17
2.2	Peta Strategis Metode HRSC	20
2.3	*Strategic Architecture*	20
2.4	Pohon Hierarki Metode AHP	22
3.1	*Flowchart* Metodologi Penelitian	30
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	41
4.2	Hasil Uji Validitas *Software* SPSS	47
4.3	*Case Processing Summary* SPSS	50
4.4	Hasil *Realibility Statistics* SPSS	50
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	39
4.5	Peta Strategis PT. Laundry Kotak Indonesia	55
4.6	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Kesejahteraan Operator	59
4.7	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Fasilitas Kerja	59
4.8	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Pencapaian Kinerja Operator	60
4.9	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Gaji Operator	60
4.10	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Loyalitas Operator	61
4.11	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Kepuasan Kerja Operator	61
4.12	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Proses Perekrutan Operator	62
4.13	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja	62
4.14	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Gaya Kepemimpinan Atasan	63
4.15	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan K3	63
4.16	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Komunikasi Perusahaan	64
4.17	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Sistem Promosi Jabatan	64
4.18	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Keterampilan Operator	65
4.19	Keselarasan Arsitektur SDM Peningkatan Pengetahuan Operator	65
4.20	Hierarki Pembobotan HRSC	68
5.1	Peta Strategis PT. Laundry Kotak Indonesia 2	100
5.2	Grafik *Traffic Light System* Operator	104
5.3	Bobot Prioritas Prespektif	105
5.4	Peta Jenjang Karir	108

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 TABEL

TABEL		Halaman
1.1	Data Jumlah Pelanggan	4
1.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	9
2.1	Nilai Random Index	23
2.2	Penilaian Perbandingan Berpasangan	27
4.1	Jumlah Karyawan	41
4.2	Kuesioner Umum	42
4.3	Rekap Kuesioner Umum	43
4.4	Rekapitulasi Pernyataan 1	45
4.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Data Kuesioner Umum	48
4.6	Peran SDM dalam Mendukung Sasaran Strategis	54
4.7	HR *Deliverables* Pada Peta Strategis	56
4.8	Indentifikasi KPI	66
4.9	Nilai Bobot Antar Perspektif	69
4.10	Nilai Bobot Perspektif *Financial*	69
4.11	Nilai Bobot Perspektif Customer	69
4.12	Nilai Bobot Perspektif Proses Bisnis Internal	70
4.13	Nilai Bobot Perspektif *Learning and Growth*	70
4.14	*Eigen value* antar perspektif	71
4.15	*Eigen value* antar perspektif *Financial*	71
4.16	*Eigen value* antar perspektif *Customer*	71
4.17	*Eigen value* antar perspektif Proses Bisnis Internal	72
4.18	*Eigen value* antar perspektif *Learning and Growth*	72
4.19	Rekapitulasi Nilai indeks Konsistensi (CI)	73
4.20	Rekapitulasi konsistensi rasio (CR)	73
4.21	Rekapitulasi Bobot Antar Perspektif	74
4.22	Rekapitulasi Bobot Perspektif *Financial*	74
4.23	Rekapitulasi Bobot Perspektif *Customer*	74
4.24	Rekapitulasi Bobot Perspektif Proses Bisnis Internal	75
4.25	Rekapitulasi Bobot Perspektif *Learning and Growth*	75
4.26	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Kesejahteraan Operator	76
4.27	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Fasilitas Kerja	77
4.28	Petunjuk Teknis KPI Penyelesaian Kain Konsumen	78

4.29	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Gaji Operator	79
4.30	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Loyalitas Operator	80
4.31	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Kepuasan Kerja Operator	82
4.32	Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Kerja	82
4.33	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Proses Perekrutan Operator	83
4.34	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja	84
4.35	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Gaya Kepemimpinan Atasan	85
4.36	Rekapitulasi Kuesioner Gaya Kepemimpinan Atasan	86
4.37	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Standar K3	86
4.38	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan	87
4.39	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Sistem Promosi Jabatan	88
4.40	Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator	89
4.41	Petunjuk Teknis KPI Pengembangan Pengetahuan Operator	91
4.42	Pengukuran Kinerja Karyawan (operator)	92
4.43	Penilaian Indikator Kinerja Bewarna Hijau	94
4.44	Penilaian Indikator Kinerja Bewarna Kuning	94
5.1	Usulan Perbaikan	107

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
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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

DAFTAR RUMUS

RUMUS **Halaman**

2.1 Rata-Rata geometrik..... 23
2.2 *Consistency Index* (CI)..... 23
2.3 *Consistency Ratio* (CR)..... 23
2.4 korelasi xy 28
2.5 Reliabilitas Alfa *Cronbanch* 29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
A	Dokumentasi	A-1
B	Surat Izin Penelitian	B-1
C	Kuesioner Umum HRSC	C-1
D	Kuesioner AHP	D-1
E	Biografi Penulis	E-1

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
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.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era modern, gaya hidup masyarakat semakin sibuk dengan berbagai aktivitas, baik itu pekerjaan, pendidikan, maupun kegiatan sosial. Hal ini mengurangi waktu luang yang mereka miliki untuk mengurus pekerjaan rumah tangga, termasuk mencuci pakaian. Pertumbuhan populasi, terutama di daerah perkotaan yang pesat menyebabkan meningkatnya permintaan akan layanan laundry. Keterlibatan karyawan laundry yang profesional dalam menangani segala jenis pakaian konsumen juga sangat diperlukan, Untuk memastikan kesuksesan usaha ini, pengukuran kinerja karyawan sangat penting. Hal ini tidak hanya memastikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas tinggi dan efisien, tetapi juga membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan profitabilitas usaha. Dengan alat pengukur kinerja yang tepat, usaha laundry dapat terus beradaptasi dan berkembang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Kinerja adalah alat yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai melalui aktivitas dan upaya yang dilakukan karyawan.. Kinerja juga perilaku nyata yang telah dihasilkan oleh setiap karyawan sebagai prestasi sesuai dengan tugasnya dalam perusahaanFaktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia yaitu faktor internal pegawai, fakor lingkungan internal organisasi, serta faktor lingkungan eksternal organisasi. (Fajri, dkk, 2021).

Untuk mengukur keberhasilan dari salah satu organisasi ataupun perusahaan, bisa diamati melalui kemampuan organisasi ataupun perusahaan tersebut untuk memenuhi target yang di harapkan yaitu pertumbuhan dan daya bertahan dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Pihak manajemen yang mengelola sebuah organisasi ataupun perusahaan juga menentukan keberhasilan dari organisasi ataupun perusahaan tersebut. SDM dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan merupakan peran yang paling dominan sebagai penggerak organisasi ataupun perusahaan tersebut. Dalam mendukung strategi suatu organisasi ataupun

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, pengukuran kinerja sangat penting untuk terus dikembangkan agar dari faktor SDM itu sendiri memiliki nilai tambah.

PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru adalah *Laundry franchise*, yang dimana bisnis *Laundry* yang dioperasikan oleh *franchisee* (penerima waralaba) berdasarkan sistem dan merek yang dimiliki oleh *franchisor* (pemberi waralaba). *Franchise* dari PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru berupa Laundry Box yang memiliki banyak cabang tersebar di Pekanbaru sebanyak 17 *outlet* Laundry Box dengan jumlah operator sebanyak 33 karyawan, dengan jam kerja 08.00 – 20.00 WIB. *Human Resource & General Affair* (HRGA) pada Laundry Box memainkan peran yang sangat penting dalam mengelola dan mengembangkan tenaga kerja untuk memastikan operasi yang efisien dan layanan pelanggan yang berkualitas. Dalam hal pengaturan suatu usaha, maka dibutuhkan adanya penilaian kinerja karyawan berupa alat ukur untuk mengevaluasi sejauh mana karyawan mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung dengan *Human Resource & General Affair* (HRGA) PT. Laundry Kotak Indonesia, ditemukan beberapa masalah terkait sumber daya manusia di perusahaan tersebut. Masalah ini mencakup perilaku karyawan, seperti kurangnya disiplin, di mana mereka sering mengabaikan penerapan standar kerja yang sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu, terdapat keterlambatan dalam kedatangan kerja akibat alasan pribadi, serta absensi tanpa keterangan yang jelas. Permasalahan terkait kualitas layanan operator pun juga mempengaruhi kinerja mereka, banyak dari operator terutama yang baru diterima kerja yang masih kurang terampil menangani pakaian pelanggan serta kurang memahami maksud dari pelanggan ketika ada komplain . Masalah-masalah ini menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan.

PT. Laundry Kotak Indonesia telah memberikan upah terhadap karyawannya (operator) berupa gaji pokok sebesar Rp. 1.500.000. Akan tetapi, berdasarkan informasi dari Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2023 Upah Minimum Regional (UMR) kota Pekanbaru sebesar Rp. 3.319.023. Dari hal ini, menunjukkan bahwa gaji operator masih dibawah UMR kota Pekanbaru, dengan total jam kerja melebihi 12 jam kerja Meskipun demikian, gaji tersebut masih

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.

ditambah dengan tunjangan lainnya hingga sebesar Rp 300.000, insentif gaji operator dapat bertambah jika kinerja mereka meningkat pada setiap bulannya.

Berlandaskan sistem reward dan punishment yang diterapkan, tolok ukur kinerja karyawan Laundry Kotak Indonesia dapat dinilai dari kedisiplinan dan kontribusi mereka dalam mendukung operasional dan promosi perusahaan. Aspek kedisiplinan mencakup kewajiban foto dan piket kebersihan, pelaporan omset tepat waktu, serta aktivitas promosi melalui status *WhatsApp*. Keterlambatan absensi lebih dari 15 menit atau kelalaian dalam kewajiban tersebut dikenakan potongan upah. Sebaliknya, kontribusi positif seperti mengajak pelanggan menjadi member dihargai dengan insentif tambahan, mencerminkan apresiasi terhadap upaya meningkatkan loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut selaras dengan pendapat Mentang, (2021), yang menyebutkan *reward* dan *punishment* merupakan suatu cara yang dapat diberlakukan oleh perusahaan agar karyawan dapat memperbaiki sikap dan kinerjanya.

Permasalahan di atas tentunya berkaitan erat dengan kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Dari segi biaya, setiap *outlet* Laundry Box menerapkan biaya sebesar Rp 7000/kg. Harga tersebut tentunya lebih mahal dibandingkan *laundry* lainnya. Pelanggan tentunya berharap bahwa ketika mereka menggunakan jasa Laundry Box dalam menangani segala jenis pakaiannya, hasilnya akan lebih baik dibandingkan *laundry* lainnya. Akan tetapi, tidak semua *outlet* Laundry Box bisa memenuhi harapan pelanggannya, masih terdapat beberapa *outlet* yang sering melakukan kesalahan dalam menangani pakaian pelanggan, Jika terus dibiarkan, maka para pelanggan akan beralih ke *laundry* lain, yang mana ini akan menurunkan jumlah pelanggan. Adapun jumlah kedatangan pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

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

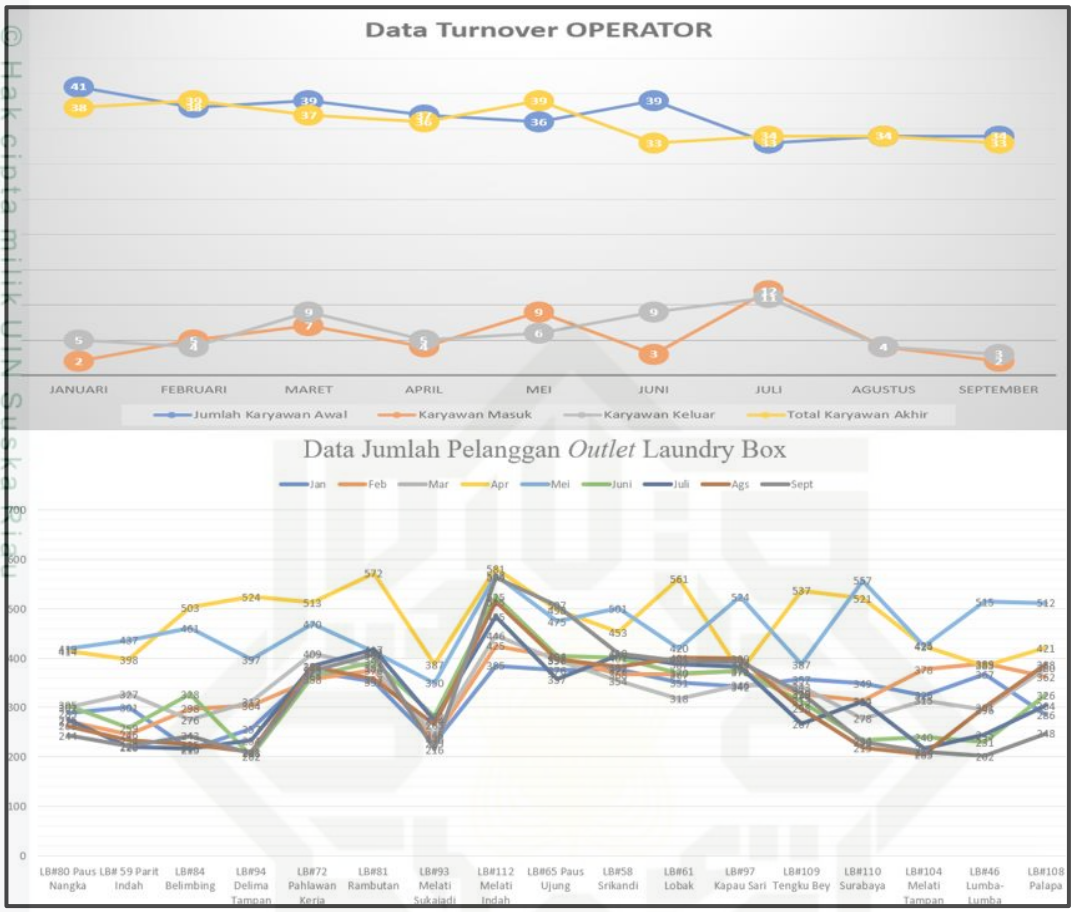
Tabel 1.1 Data Jumlah Kedatangan Pelanggan Bulan Januari 2024 s.d September 2024

Nama *Outlet*	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags	Sept
LB#80 Paus Nangka	289	272	301	414	419	305	275	263	244
LB# 59 Parit Indah	301	246	327	398	437	259	220	234	222
LB#84 Belimbing	215	298	276	503	461	328	218	225	243
LB#94 Delima Tampan	257	304	312	524	397	202	234	211	208
LB#72 Pahlawan Kerja	372	358	409	513	470	364	384	383	375
LB#81 Rambutan	352	376	381	572	412	392	417	357	408
LB#93 Melati Sukajadi	229	238	245	387	350	282	274	265	216
LB#112 Melati Indah	385	425	446	581	568	525	485	515	564
LB#65 Paus Ujung	376	402	396	498	475	404	357	397	507
LB#58 Srikandi	377	368	354	453	501	401	406	382	410
LB#61 Lobak	351	367	318	561	420	370	387	401	395
LB#97 Kapau Sari	342	375	346	373	524	375	382	399	392
LB#109 Tengku Bey	357	328	343	537	387	313	267	298	329
LB#110 Surabaya	349	314	278	521	557	234	312	219	230
LB#104 Melati Tampan	325	378	315	424	425	240	217	205	210
LB#46 Lumba-Lumba	367	389	296	385	515	231	245	301	202
LB#108 Palapa	286	362	380	421	512	326	304	388	248

(Sumber: Pengumpulan data , 2025)

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.

Adapun grafik perbandingan antara *turnover* operator dan kedatangan pelanggan dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Grafik Perbandingan
(Sumber: Pengumpulan Data, 2025)

Garfik di atas menunjukkan bahwa terjadi jumlah naik turun pada jumlah pelanggan disetiap periode bulannya. Dapat dilihat peningkatan jumlah pelanggan pada periode bulan April-Mei 2024 dengan rata rata jumlah pelanggan sebesar 474 dan 461 orang, salah satu penyebabnya karena pada bulan tersebut adalah masa perayaan hari raya idul fitri, banyak pelanggan pulang ke kampung halaman saat Idul Fitri dan meninggalkan rumah dalam waktu lama. Saat mereka kembali, mereka memiliki tumpukan pakaian kotor yang perlu segera dicuci. Sedangkan pada periode bulan Juli 2024 terjadi penurunan jumlah pelanggan terendah dengan rata-rata kedatangan sebesar 317 orang. Salah satu penyebabnya karena pada periode bulan tersebut masih musim kemarau, pakaian lebih mudah dijemur di

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.

rumah karena kondisi cuaca yang mendukung, sehingga banyak pelanggan memilih mencuci sendiri dan tidak menggunakan jasa *laundry*.

Adapun salah satu penyebab terjadinya fluktuasi kedatangan pelanggan adalah salah satu penyebabnya sering terjadinya pengunduran diri operator, ketika hal tersebut terjadi terlalu sering, kualitas layanan bisa menjadi tidak konsisten. Pelanggan yang terbiasa dilayani dengan baik mungkin merasa kurang puas jika mendapatkan pelayanan dari operator baru yang belum terlatih dengan optimal. Menurut Septiana & Aslami, (2024), pengunduran diri tidak hanya berdampak pada keberlanjutan operasional perusahaan, tetapi juga berpotensi mengakibatkan kerugian besar dalam hal pengetahuan, pengalaman, dan budaya organisasi. Hal ini sejalan dengan tingginya tingkat resign juga dapat mempengaruhi produktivitas dan stabilitas organisasi, karena perusahaan perlu mengalokasikan waktu dan sumber daya tambahan untuk merekrut, melatih, dan menyesuaikan karyawan baru. Pada Laundry Box dapat dilihat bahwa penurunan kinerja operator sangat berkaitan dengan jumlah kedatangan pelanggan, maka dari itu penilaian kinerja karyawan diperlukan.

Dari hasil wawancara , *turnover* karyawan PT. Laundry Kotak Indonesia dari Januari hingga September (2024), terlihat adanya tingkat *turnover* yang cukup tinggi dengan rata-rata mencapai 17,50%. Puncak *turnover* terjadi pada bulan Juli dengan persentase 32,35%, yang mencerminkan tingginya frekuensi karyawan keluar. Fluktuasi ini berpotensi mengganggu produktivitas perusahaan karena proses perekrutan dan pelatihan karyawan baru yang terus berulang. Selain itu, tingginya *turnover* ini juga mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan, mengingat belum adanya sistem pengukuran kinerja yang terstruktur dan jelas.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru memiliki tingkat presentase *turnover intention* yang dapat dikatakan cukup tinggi. Dimana Puncak tertinggi terjadi di bulan Juli sebesar 32,35% dengan rata-rata periode mencapai 17,50%. Hal ini bisa dikategorikan tinggi, karena menurut Putra dan Utama, (2018), yang dikutip oleh Tampubolon & Sagala, 2020, bahwa tingkat *turnover* karyawan yang dianggap normal dalam suatu

perusahaan adalah 10%. Hal ini sejalan dengan pendapat Satwari, dkk, (2016) yang dikutip oleh Tampubolon & Sagala, (2020), menyatakan bahwa tingkat *turnover intention* dalam satu periode idealnya tidak melebihi angka 10%.

PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, maka berkurang dan bertambahnya (*turnover*) jumlah karyawan sangat berpengaruh terhadap target kinerja, karena menurut Suka, (2022), menyebutkan bahwa dalam dunia kerja istilah *turnover* merupakan hal yang umum terjadi, namun apabila itu dibiarkan dapat menjadi hambatan kinerja bagi perusahaan. Selain itu, belum adanya pelaksanaan pengukuran kinerja dan evaluasi terhadap kinerja secara jelas terhadap operator menjadi salah satu penyebab penurunan kinerja ini terus berlanjut dan belum terselesaikan.

Berdasarkan hal yang telah jelaskan sebelumnya , penelitian ini diperlukan untuk menganalisis pengukuran kinerja tenaga operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru menggunakan metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kinerja tenaga operator serta meningkatkan performa mereka agar dapat selalu memberikan hasil kerja yang optimal, sekaligus mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan perusahaan serta memberikan nilai tambah dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) digunakan untuk mengukur praktik manajemen sumber daya manusia yang berperan dalam mencapai tujuan perusahaan, baik tujuan finansial maupun nonfinansial, serta untuk menunjukkan kontribusi nyata dari SDM dalam mengimplementasikan strategi perusahaan. Sementara itu, *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan sebagai metode untuk memecahkan situasi yang kompleks dan tidak terstruktur dengan membaginya menjadi beberapa bagian yang disusun secara hierarkis. Metode ini memberikan nilai subjektif terkait pentingnya setiap variabel, dengan fokus pada prioritas tertinggi yang memengaruhi hasil dari situasi tersebut.

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
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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan riset yang dilakukan, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana melakukan analisis pengukuran kinerja tenaga operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru menggunakan metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) ".

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneilitian yang dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan pengukuran kinerja operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru *Human Resource Scorecard* (HRSC) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) agar dapat mengevaluasi kinerja karyawan secara sistematis .
2. Untuk memberikan usulan perbaikan terhadap target kinerja operator PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru agar dapat bersaing dengan laundry lainnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Dapat melakukan pengukuran kinerja operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru *Human Resource Scorecard* (HRSC) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) agar dapat mengevaluasi kinerja karyawan secara sistematis .
2. Dapat memberikan usulan perbaikan terhadap target kinerja operator PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru agar dapat bersaing dengan *laundry* lainnya.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

a. Lokasi penelitian dilaksanakan di seluruh *outlet* Laundry Box yang berada di wilayah Pekanbaru.

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

b. Fokus penelitian ini adalah pada karyawan, khususnya operator dan HRGA di *outlet* Laundry Box..
c. Data yang dikumpulkan berasal dari observasi lapangan, yang mencakup dokumentasi, wawancara, dan kuesioner dari responden terkait.
d. Penelitian ini tidak membahas semua aspek pengembangan karyawan, melainkan terfokus pada aspek penilaian kinerja..
e. Karyawan yang bekerja di luar posisi operator dan HRGA tidak termasuk dalam objek penelitian ini.

1.6 Posisi Penelitian

Penelitian tentang pengukuran kinerja sumber daya manusia telah dilakukan sebelumnya oleh sejumlah peneliti. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan duplikasi dalam penelitian ini, penting untuk menampilkan posisi penelitian dengan jelas. Adapun posisi penelitian dari penelitian sebelumnya yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* dan *Analytical Hirarchy Process* (Studi Kasus di PT. Deltamas Surya Indah Mulia). ((Noer Siddik et al., 2022)	Untuk mengintegrasikann sistem penilaian terhadap empat perspektif kepntingan serta visi dan misi perusahaan.	*Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hirarchy Process* (AHP).	Hasil yang diperoleh bahwa Tingkat Bobot Perspektif Keuangan adalah 0.206, perspektif kepuasan karyawan adalah 0.279, Perspektif Proses Bisnis Internal adalah 0.144, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah 0.371. Untuk perspektif target KPI tercapai.

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

Tabel 1.2 Hasil Penelitian Sebelumnya (Lanjutan)

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
2.	Perancangan Dan Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* dan (AHP) (Studi Kasus : PT. Rajawali Malik Jaya Pekanbaru) (Puji et al., 2022)	Untuk mengetahui penyebab permasalahan penurunan kinerja karyawan dan solusi untuk mengatasinya dalam meningkatkan produktivitas karyawan.	*Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hirarchy Process* (AHP)	Didapatkan hasil pada perspektif keuangan yaitu 0,13, perspektif konsumen sebesar 0,22, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu 0,20, dan perspektif bisnis internal sebesar 0,40 sehingga pencapaian target dapat dikatakan berhasil.
3.	Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) DI CV. XYZ (Zaini & Suryadi, 2020)	untuk mengetahui sejauh mana kinerja perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya, agar dapat mengetahui apa saja yang sebaiknya diperbaiki oleh manajemen CV. XYZ.	*Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hirarchy Process* (AHP).	Hasil dari keempat perspektif yang ada, hanya satu perspektif yang menunjukkan hasil kinerja kurang, yakni perpsektif pelanggan dengan nilai sebesar 2,58. Kemudian kinerja paling baik ditunjukkan oleh perspektif proses bisnis internal dengan nilai 3,5.
4.	Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Berdasarkan *Key Performance Indicator* dengan Pendekatan *Human Resources Scorecard* pada Soerabaja45 (Balqis & Sisbintari, 2023).	Untuk mengukur kinerja karyawan berdasarkan key performance indicators menggunakan pendekatan human resources scorecard di Soerabaja45.	*Human Resources Scorecard* (HRSC).	Hasil menunjukkan bahwa terdapat 16 *key performance indicators* di Soerabaja45, dengan 6 *key performance indicators* mencapai kinerja yang baik, 8 *key performance indicators* mencapai kinerja yang cukup baik, dan 2 *key performance indicators* mencapai kinerja yang buruk

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
UIN SUSKA RIAU

Tabel 1.2 Hasil Penelitian Sebelumnya (Lanjutan)

No.	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
5.	Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) Dan *Analytichal Hierarchy Process* (AHP) (Maulana et al., 2023).	untuk menganalisis penilaian kinerja di PT. XYZ yang berfokus pada bagian produksi.	*Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hirarchy Process* (AHP).	Penggunaan metode HRSC dan AHP dengan *traffic light system* dibagi menjadi 3 indikator yaitu hijau, kuning, dan merah. Klasifikasi penilaian indikator kinerja kategori kuning berarti belum mencapai target perusahaan.
6	Analisa Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Pada PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru (Pangestu, 2025)	Untuk melakukan pengukuran kinerja operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, dan memberikan usulan perbaikan terhadap target kinerja operator	*Human Resource Scorecard* (HRSC) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP)	

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ialah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan informasi mengenai latar belakang yang menjadi dasar untuk mengangkat permasalahan dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini mencakup rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan yang menjadi pedoman dalam penyusunan laporan penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab mengenai landasan teori berisi materi atau teori yang digunakan dalam penelitian dari awal penelitian hingga penelitian ini selesai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu toeri-teori yang berhubungan dengan analisa pengukuran kinerja karyawan menggunakan metode HRSC dan AHP .

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III metodologi penelitian, disajikan gambaran dan penjelasan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menjalankan penelitian sehingga dapat berhasil. Langkah-langkah tersebut diilustrasikan melalui *flowchart* agar dapat dipahami dengan lebih mudah.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Pada ini berisikan data-data yang telah dikumpulkan yang kemudian dilakukan pengolahan data sesuai dengan konsep atau teori yang digunakan serta berdasarkan metodologi yang telah ditetapkan.

BAB V ANALISA

Pada bab ini berisikan tentang analisa hasil dari perhitungan pada pengolahan data serta dijelaskan maksud dan tujuan pengolahan data tersebut dihasilkan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan penelitian. Pada bab ini juga terdapat saran dari penulis untuk pelaksanaan penelitian selanjutnya.

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
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.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

Kinerja mengacu pada kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan atau atasannya. Kinerja yang optimal menuntut tidak hanya hasil yang baik, tetapi juga konsistensi dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kinerja adalah proses di mana sebuah organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja para pegawainya. Evaluasi ini menjadi dasar bagi semua kegiatan yang berorientasi pada pengembangan karir di masa depan.. Pemahaman yang jelas mengenai proses kerja, tanggung jawab, dan ekspektasi yang diharapkan dari karyawan adalah kunci untuk memastikan bahwa pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu, serta memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan.. (Pangestu, dkk, 2022).

Kinerja adalah alat yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai melalui aktivitas dan upaya yang dilakukan karyawan. Bagi perusahaan, kinerja berfungsi sebagai indikator keberhasilan dalam mencapai target bisnis, efisiensi operasional, serta daya saing di pasar. Sementara itu, bagi karyawan, kinerja merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi sebagai bagian dari peran mereka dalam organisasi. Karyawan diharapkan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan (Fajri, dkk, 2021).

2.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan evaluasi tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dapat dianggap baik dan sukses apabila tujuan yang diharapkan tercapai dengan optimal. Pengukuran kinerja dilakukan secara berkala untuk menilai performa perusahaan, yang mencakup aktivitas operasional, struktur

organisasi, dan karyawan, berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya (Kasman, 2021).

Proses pengukuran kinerja melibatkan kegiatan pengumpulan, analisis, dan evaluasi terhadap data serta informasi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan dan hasil kerja suatu organisasi, baik pada tingkat individu, tim, maupun proses bisnis. Kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kontribusi para pegawainya, namun keberhasilan tersebut tidak terlepas dari peran penting atasan. Seorang atasan memiliki tanggung jawab dalam merancang, mengarahkan, dan mengawasi jalannya aktivitas organisasi. Untuk mencapai hasil yang optimal, atasan juga dituntut mampu memotivasi dan mengelola pegawai secara efektif. (Rivai, 2020).

Pengukuran kinerja digunakan untuk mengevaluasi pencapaian tujuan perusahaan dengan menilai hasil yang diperoleh dari strategi yang telah ditetapkan pada unit bisnis. Tujuan pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi karyawan agar selaras dengan sasaran organisasi serta mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan, sehingga menghasilkan tindakan dan hasil yang diinginkan Pengukuran kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat pemantauan, tetapi juga sebagai instrumen motivasi yang mendorong peningkatan kualitas kinerja secara keseluruhan (Pandaleke, dkk, 2021).

2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut (Wirawan, 2009:7 dikutip oleh Pangestu, dkk, 2022):

a. Faktor intrinsic, mencakup sifat bawaan sejak lahir dan hal-hal yang diperoleh selama perkembangan. Faktor bawaan meliputi bakat, karakteristik pribadi, serta kondisi fisik dan psikis. Sementara faktor yang diperoleh mencakup pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.
b. Faktor lingkungan internal organisasi, merujuk pada dukungan yang diberikan oleh organisasi tempat individu bekerja. Dukungan tersebut memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kinerja karyawan. Lingkungan internal organisasi mencakup visi, misi, dan tujuan organisasi, kebijakan, teknologi, strategi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, budaya organisasi, serta orang-orang di dalamnya.

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
UIN SUSKA RIAU

c. Faktor lingkungan eksternal organisasi, mencakup situasi, peristiwa, atau kondisi yang terjadi di luar organisasi namun tetap mempengaruhi operasional dan kinerja organisasi.

2.4 Indikator Kinerja Karyawan

Dalam mengukur kinerja terdapat indicator-indikator yang digunakan sebagai berikut (Setiawan, 2014:147 dikutip oleh Pangestu, dkk, 2022):

a. Ketepatan penyelesaian tugas, mencakup pengelolaan waktu dalam bekerja serta seberapa tepat karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan..
b. Kesesuaian jam kerja, indikator ini mengacu pada kesediaan karyawan untuk mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu, termasuk jam masuk dan pulang kerja, serta jumlah kehadiran.
c. Tingkat kehadiran, dapat diukur dengan melihat jumlah ketidakhadiran karyawan di perusahaan selama periode tertentu..
d. Kerjasama antar karyawan , indikator ini mencerminkan kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas, yang ditujukan untuk mencapai efisiensi dan hasil yang optimal.

2.5 Fungsi dan Manfaat Pengukuran Kinerja

Menurut Veithzal, 2005 yang dikutip oleh Arifudin, dkk, 2020, hasil penilaian kinerja memiliki peranan yang sangat penting dalam beberapa aspek berikut:

a. Meninjau ulang kinerja masa lalu , penilaian ini memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi kinerja yang telah dicapai sebelumnya.
b. Memperoleh data yang pasti, sistematis, dan factual, penilaian kinerja memberikan informasi yang akurat dan terstruktur dalam menentukan nilai suatu pekerjaan.
c. Memeriksa kemampuan perusahaan, hasil penilaian ini membantu dalam mengevaluasi kapasitas dan potensi perusahaan secara keseluruhan.
d. Memeriksa kemampuan individu karyawan, penilaian kinerja memberikan gambaran mengenai kompetensi dan kemampuan setiap karyawan.
e. Menyusun target masa depan, hasil penilaian dapat digunakan untuk menetapkan sasaran yang ingin dicapai di masa mendatang.

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
UIN SUSKA RIAU

f. Melihat prestasi seseorang secara realistis, penilaian kinerja memberikan gambaran objektif tentang prestasi individu.

g. Manfaat penilaian kinerja untuk berbagai pihak, hasil penilaian tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan, tetapi juga untuk karyawan dan stakeholder lainnya.

2.6 *Human Resources Scorecard* (HRSC)

Human Resource Scorecard (HRSC) adalah metode inovatif yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan tujuan utama meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi secara keseluruhan. Model pengukuran ini berperan bukan hanya sebagai alat untuk memantau kinerja, melainkan juga sebagai instrumen strategis yang berfungsi dalam mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan, merumuskan inisiatif pengembangan, dan menyesuaikan strategi sumber daya manusia dengan tujuan jangka panjang organisasi (Madjri dan Santoso, 2021).

Human Resource Scorecard adalah alat baru yang digunakan untuk mengukur kinerja sumber daya manusia sekaligus menyelaraskannya dengan strategi dalam upaya membangun organisasi yang unggul. Dengan pendekatan ini, Human Resource Scorecard berperan penting dalam menciptakan keterkaitan yang kuat antara pengelolaan sumber daya manusia dan visi besar perusahaan, sehingga memungkinkan organisasi untuk berkembang lebih efisien dan adaptif dalam menghadapi tantangan bisnis yang dinamis (Amalia, dkk, 2022).

2.6.1 Perspektif Pada *Human Resources Scorecard* (HRSC)

Adapun perspektif yang menjadi indikator utama pada *human resource scorecard* terdiri dari 4 bagian, yaitu (Maslikhan dan Masud, 2024):

a. Perspektif *Financial*

Tolok ukur keuangan ini membantu merangkum dampak ekonomi dan memberikan kontribusi terhadap profitabilitas atau peningkatan laba dari tindakan yang diambil. Perspektif finansial menitikberatkan pada fasilitas kerja, peningkatan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

b. Perspektif *Customer*

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
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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

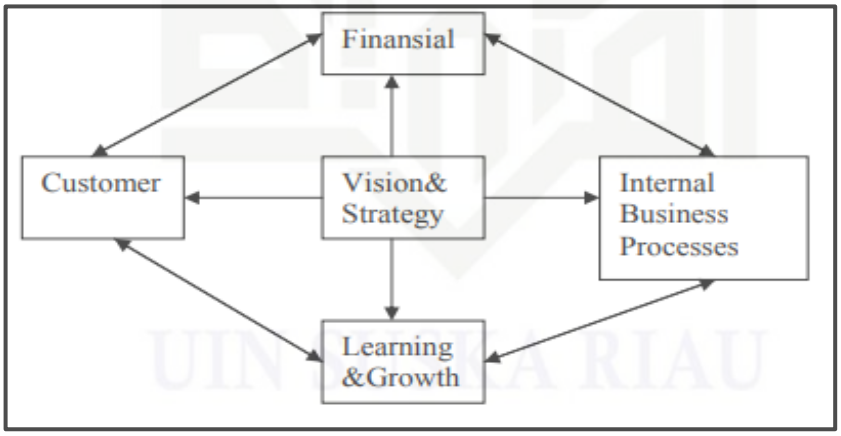
Tolok ukur ini digunakan untuk menunjukkan bahwa karyawan adalah aset, pengguna, atau hasil dari implementasi strategi sumber daya manusia yang berdampak pada pelanggan. Perspektif pelanggan berfokus pada upaya meningkatkan gaji, kepuasan dan loyalitas karyawan

c. Perspektif *Internal Business Process*

Perspektif ini berfokus pada mempengaruhi kepuasan pelanggan dan proses internal yang mendukung pencapaian tujuan keuangan organisasi. Hal ini mencakup inovasi, proses, dan layanan. Ukuran penting dalam perspektif ini adalah bagaimana menyelaraskan strategi bisnis dengan strategi sumber daya manusia di dalam perusahaan atau organisasi. Perspektif proses bisnis internal mencakup peningkatan komunikasi, hubungan kerja, standar rekrutmen, kepemimpinan, serta kesehatan dan keselamatan kerja

d. Perspektif *Learning and Growth*

Fokusnya pada sistem dan strategi untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui pelatihan, termasuk tingkat kepuasan kerja karyawan, keterlibatan karyawan yang tinggi, serta *output* yang dihasilkan oleh karyawan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diarahkan untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan karyawan



Gambar 2.1 Perspektif dalam Metode HRSC
(Sumber: Asriati dan Syamsuri, 2022)

2.6.2 Keuntangan Menggunakan *Human Resources Scorecard* (HRSC)

Adapun keuntungan menggunakan *Human Resources Scorecard* bagi pengukuran kinerja SDM dalam perusahaan yaitu 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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1. HR *Scorecard* memungkinkan pengendalian biaya dan penciptaan nilai secara seimbang, membantu profesional HR menemukan solusi optimal dalam mencapai kedua tujuan tersebut..
2. Mengukur *leading* indikator, *Leading indicator* adalah indikator yang mengukur status faktor kunci keberhasilan yang mendorong implementasi strategi perusahaan, dengan fokus pada masa depan. Hal ini berlawanan dengan *lagging indicator*, yang mencerminkan hasil dari peristiwa yang telah terjadi di masa lalu.
3. Melakukan evaluasi terhadap peran sumber daya manusia dalam pelaksanaan strategi. Evaluasi kontribusi sumber daya manusia (SDM) dalam penerapan strategi bertujuan untuk mengukur sejauh mana peran SDM mendukung implementasi strategi organisasi.
4. Memperjelas perbedaan antara HR *do-able* dan HR *deliverable* sangat penting. HR *deliverable* dibagi menjadi dua kategori, yaitu *performance drivers* (kapabilitas atau aset inti dari sumber daya manusia, seperti produktivitas dan kepuasan karyawan) dan enablers (yang mendukung *performance drivers*, seperti sistem penghargaan atau struktur *reward*).
5. Manajer SDM memiliki strategi yang jelas untuk pengukuran HR *Deliverable*. Strategi ini mencakup langkah-langkah untuk memastikan bahwa setiap *deliverable* SDM selaras dengan tujuan organisasi.
6. Memungkinkan para profesional SDM untuk mengelola tanggung jawab mereka dengan lebih efektif melalui pendekatan yang terstruktur, berfokus pada pencapaian tujuan organisasi, serta memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil sesuai dengan strategi bisnis.
7. Mendorong fleksibilitas dan adaptasi, karena fokusnya pada implementasi strategi perusahaan yang memerlukan perubahan berkelanjutan. Hal ini memungkinkan organisasi untuk terus menyesuaikan diri dengan dinamika pasar dan kebutuhan internal yang selalu berkembang.

2.6.3 Perbedaan Antara Metode HRSC dan *Balanced Scorecard*

Pengukuran kinerja, atau yang dikenal sebagai *performance measurement*, adalah proses untuk menilai suatu aktivitas melalui pengumpulan data 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.

informasi yang berkaitan dengan tujuan dan sasaran dari sebuah program. Salah satu elemen penting dalam perusahaan yang berkontribusi besar terhadap kesuksesan organisasi adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Penilaian kinerja SDM dapat dilakukan dengan memanfaatkan *Human Resources Scorecard* (HRSC).

Human Resources Scorecard (HRSC) adalah bagian dari *Balance Scorecard* yang digunakan untuk mengukur kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) dan menyertainya dengan strategi dan kinerja perusahaan. Perbedaan mendasar antara HRSC dan BSC terletak pada fungsi pengukurannya, dimana BSC digunakan untuk mengukur kinerja seluruh perusahaan. Metode HRSC dapat digunakan untuk mengelola aset strategis, yakni SDM, dan juga menunjukkan kontribusi aset tersebut terhadap kemajuan atau keberhasilan perusahaan (Asriati dan Syamsuri, 2022).

Human Resources Scorecard (HRSC) mampu mengukur baik efektivitas maupun efisiensi Sumber Daya Manusia (SDM), sehingga dapat mencerminkan kontribusi SDM terhadap kesuksesan perusahaan. Karena HRSC merupakan bagian dari *Balance Scorecard* (BSC), maka perspektif yang digunakan dalam HRSC sama dengan BSC, yang terdiri dari empat perspektif: Perspektif finansial, Perspektif pelanggan, Perspektif proses bisnis internal, dan Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

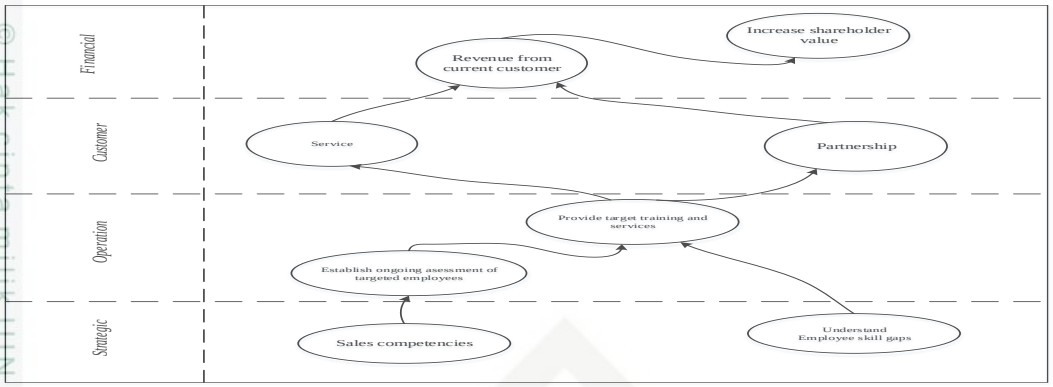
2.6.4 Tahapan pada Metode *Human Resources Scorecard* (HRSC)

Pelaksanaan HRSC terdiri dari tujuh tahapan yang menggambarkan proses transformasi arsitektur sumber daya manusia ke dalam sebuah model strategis. Alur dalam perhitungan HRSC dijelaskan sebagai berikut. (Becker et. al., 2001):

1. Mendefinisikan strategi bisnis secara jelas
2. Menyusun Argumen untuk SDM sebagai Target Bisnis
3. Membuat Peta Strategi

   Strategy map (peta strategi) membantu organisasi dalam melihat keseluruhan proses secara terpadu, menyeluruh, dan sistematis, karena mampu menghubungkan hubungan sebab-akibat yang menggambarkan bagaimana aset

tidak berwujud (*intangible*) dapat dikonversi menjadi hasil yang nyata (*tangible outcome*).



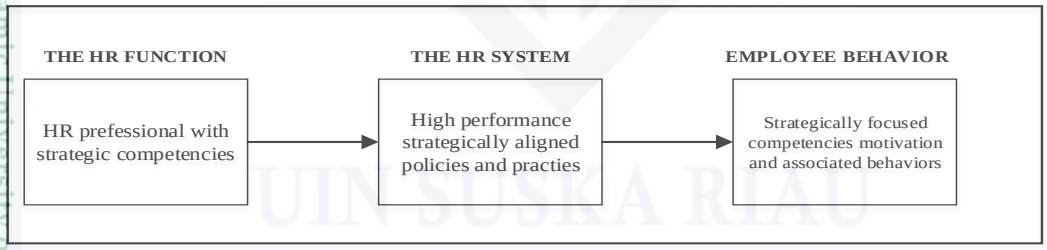
Gambar 2.2 Peta Strategis Metode HRSC
(Sumber: Becker et. al., 2001)

4. Mengidentifikasi HR *Deliverable* dalam Peta Strategi

HR *deliverable* diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yakni *performance drivers*, yang mencakup kapabilitas atau aset inti sumber daya manusia seperti produktivitas dan kepuasan karyawan, serta enablers, yaitu faktor-faktor pendukung bagi *performance drivers*, seperti sistem penghargaan atau struktur kompensasi.

5. Menyelaraskan HR *Deliverable* dengan Arsitektur SDM

Langkah berikutnya setelah menetapkan HR *Deliverables* adalah menyelarikannya dengan arsitektur sumber daya manusia, yang mencakup aspek fungsi, sistem, dan perilaku karyawan.



Gambar 2.3 *Strategic Architecture*
(Sumber: Becker et. al., 2001)

6. Merancang Sistem Pengukuran Kinerja yang Strategis

Pengukuran HR *Deliverable* yang valid dan mencakup tiga dimensi diperlukan guna menilai sejauh mana hubungan antara sumber daya manusia dan kinerja organisasi. (Rahim, 2023):

a. Memastikan *performance driver* dan SDM *Enabler* yang tepat

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
UIN SUSKA RIAU

b. Memilih pengukuran yang tepat untuk mengukur SDM *deliverable* tersebut.
c. Mengukur variable-variable tersebut secara akurat

7. Implementasi Pengukuran Kinerja dengan Manajemen

2.7 *Key Performance Indicator* (KPI)

Key Performance Indicator (KPI) adalah serangkaian indikator utama yang bersifat terukur dan memberikan informasi mengenai sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan kepada suatu organisasi telah tercapai. Secara teknis, penerapan KPI dalam pengukuran kinerja karyawan mencakup beberapa fitur, seperti pengelolaan data karyawan, penilaian terhadap KPI, dan penyediaan informasi hasil KPI untuk menilai kualitas kinerja setiap karyawan. Terdapat beberapa karakteristik yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan KPI untuk suatu organisasi di dalam perusahaan. Karakteristik tersebut meliputi hal-hal berikut (An'ars, 2022):

1. Indikator kinerja yang dipilih harus dipantau secara rutin.
2. Indikator tersebut harus berada dalam kendali manajemen organisasi.
3. Metode pengukuran dan tindakan koreksi harus dipahami oleh seluruh staf terkait..

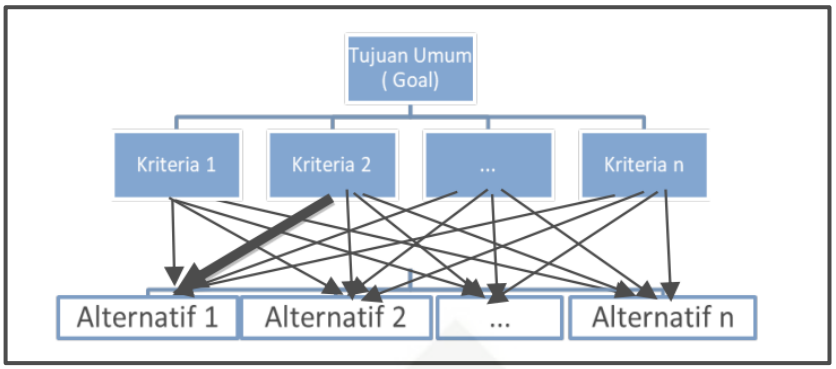
2.8 *Analitiycal Hierarchy Process* (AHP)

Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah sebuah metode yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty dalam bidang ilmu komputer. Metode ini dirancang untuk memecahkan masalah dengan mengacu pada kriteria yang kompleks. AHP juga merupakan konsep yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang rumit dalam situasi yang terstruktur, dengan cara membagi masalah tersebut menjadi beberapa bagian yang lebih sederhana (Yanto, 2021).

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sering digunakan sebagai mekanisme pengambilan keputusan dengan pendekatan yang mengasumsikan adanya tingkat ideal dari variabel-variabel prediktor yang harus dipenuhi oleh subyek penelitian, bukan sekadar memenuhi atau melampaui tingkat minimal yang ditetapkan. AHP memungkinkan analisis yang lebih mendalam dengan cara membandingkan elemen-elemen secara berpasangan berdasarkan kriteria yang relevan. Tujuannya bukan hanya untuk mencapai atau melampaui standar

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.

minimum, tetapi untuk memastikan bahwa setiap variabel berkontribusi secara optimal terhadap hasil yang diinginkan (Ilham, dkk. (2021).



Gambar 2.4 Pohon Hierarki Metode AHP
(Sumber: Nugroho dan Veronica, 2021)

Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah Teori umum mengenai pengukuran digunakan untuk menghasilkan skala rasio, baik melalui pendekatan perbandingan berpasangan yang bersifat diskrit maupun kontinu. Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) memanfaatkan perbandingan berpasangan untuk menghitung bobot faktor serta menentukan prioritas relatif di antara berbagai alternatif (Lana Kesuma, 2021). AHP bekerja dengan cara memecah permasalahan kompleks yang melibatkan banyak kriteria ke dalam bentuk hierarki. Melalui penyusunan hierarki ini, persoalan yang rumit dapat diurai menjadi bagian-bagian yang lebih sederhana, sehingga dapat dianalisis secara lebih sistematis dan terstruktur, membuat permasalahan menjadi lebih mudah dipahami dan dianalisis (Ginting & Sianturi, 2021).

2.8.1 Langkah-Langkah Metode *Analitiycal Hierarchy Process* (AHP)

Beberapa tahapan yang dilakukan dalam perhitungan dengan metode AHP dapat dijelaskan sebagai berikut (Nugroho dan Veronica, 2021):

1. Menetapkan Struktur Hierarki Masalah dalam AHP dapat divisualisasikan melalui diagram bertingkat. Dimulai dari tujuan utama (goal) di puncak, diikuti oleh level pertama berupa kriteria, kemudian subkriteria, dan diakhiri dengan alternatif yang akan dipilih.
2. Menentukan Bobot Kriteria pada Setiap Level Hierarki: Pada tahap ini, setiap kriteria pada tiap tingkat hierarki diberi nilai kepentingan relatif dibandingkan

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
UIN SUSKA RIAU

kriteria lainnya. Penilaian ini mengikuti Standar Pembobotan Saaty (1980) dengan skala dari 1 hingga 9, termasuk nilai kebalikannya.

3. Menentukan Menentukan Bobot Kriteria dan Memeriksa Konsistensi Pembobotan: Dengan jumlah responden sebesar n, matriks perbandingan berpasangan untuk setiap kriteria disusun. Langkah selanjutnya adalah menggabungkan matriks ini menggunakan rumus rata-rata geometrik sebagai berikut:

$$a_w = \sqrt[n]{a_1 x\ a_2 \ldots x\ a_n} \qquad \ldots(2.1)$$

Dimana

a_w = Penilaian gabungan

a_n = Responden ke n

n = Jumlah responden

Selanjutnya, pecahan diubah menjadi desimal untuk memudahkan pembulatan perhitungan, lalu dilakukan normalisasi matriks. Ini disajikan dalam tabel dengan cara membagi setiap elemen kolom dengan jumlah elemen pada kolom tersebut. Kemudian, vektor eigen dinormalkan dengan menghitung rata-rata tiap baris dalam tabel. *Weight Sum Vector* (WSV) dihitung dengan mengalikan matriks gabungan dengan matriks vektor eigen yang dinormalisasi. Setelah itu, *Consistency Vector* (CV) diuji, dan dihitung λ_{max}, dari perhitungan rata-rata CV. Kemudian menghitung *Consistency Index* (CI), melalui rumus:

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n-1} \qquad \ldots(2.2)$$

Selanjutnya menguji *Consistency Ratio* (CR). Melalui rumus:

$$CR = \frac{CI}{RI} \qquad \ldots(2.3)$$

Nilai RI didapatkan dari tabel berikut:

Tabel 2.1 Nilai Random Index

N		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI		0	0	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

(Sumber: Nugroho dan Veronica, 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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

Jika nilai CR ≤ 0,10, maka matriks perbandingan dianggap valid dan dapat diterima. Namun, jika nilai CR melebihi 0,10, maka pengumpulan data harus dilakukan ulang.

4. Menghitung bobot alternatif dilakukan dengan cara yang sama seperti langkah ketiga pada metode AHP, yaitu hingga diperoleh nilai konsistensi yang ≤ 0,10.
5. Menghitung Menentukan prioritas global dari masing-masing kriteria pilihan dapat dilakukan dengan melakukan sintesis prioritas. Hal ini melibatkan pembuatan Tabel Sintesis Prioritas yang memuat nilai vektor eigen yang telah dinormalisasi dari bobot alternatif. Selanjutnya, tabel prioritas global dibentuk dengan mengalikan setiap unsur dari kriteria pada tabel sintesis dengan bobot dari masing-masing kriteria pada tabel prioritas global. Bobot masing-masing kriteria ini diperoleh dari nilai vektor eigen yang dinormalisasi pada tahap ketiga metode AHP.
6. Kemudian, hitung total bobot dengan menjumlahkan nilai dari setiap baris dalam tabel prioritas global. Selanjutnya, urutkan nilai total bobot tersebut dari yang terbesar hingga terkecil untuk menentukan urutan prioritas badan usaha yang paling tepat dijadikan pilihan oleh responden.

2.9 *Traffic Light System*

Alat bantu yang digunakan untuk mengamati posisi kinerja dari suatu kriteria yang diukur dikenal dengan sebutan *Traffic Light System*.. Sistem ini dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat pencapaian KPI (*Key Performance Indicator*) di tingkat korporasi. Dalam pengaplikasiannya, metode ini menggunakan tiga warna sebagai indikator: hijau, kuning, dan merah. Warna hijau, dengan rentang level 8 hingga 10, Kinerja perusahaan yang telah mencapai atau bahkan melebihi target yang ditetapkan ditunjukkan dengan warna hijau. Sementara itu, warna kuning yang berada pada rentang level 4 hingga 7 menggambarkan bahwa pencapaian belum optimal, namun berada pada kondisi yang cukup baik dan masih memerlukan pengawasan lanjutan. Di sisi lain, warna merah dengan rentang level 0 hingga 3 merepresentasikan kinerja yang sangat rendah, berada di bawah capaian sebelumnya, serta memerlukan tindakan korektif secara segera. Sistem ini juga memperhitungkan faktor komposisi produk serta biaya produksi dalam menentukan tingkat keuntungan. Untuk menyelesaikan persoalan perencanaan

produksi, penelitian ini menerapkan metode *linear programming*. Adapun penjelasan terhadap warna tersebut adalah sebagai berikut (Maruli dan Yusa dalam Zakaria ; 2021):

1. Warna Hijau

   Pencapaian suatu indikator kinerja telah berhasil dicapai.

2. Warna Kuning

   Meskipun nilai suatu indikator telah mendekati target yang ditetapkan, pencapaiannya masih belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh sebab itu, manajemen harus tetap waspada terhadap berbagai potensi risiko atau kemungkinan yang dapat muncul.

3. Warna Merah

   Pencapaian suatu indikator kinerja berada jauh di bawah target yang telah ditetapkan, sehingga diperlukan tindakan perbaikan segera.

2.10 Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang bertujuan mengukur kejadian atau fenomena tertentu melalui serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk memperoleh informasi langsung dari responden terkait topik penelitian. Untuk menjamin keakuratan data yang dikumpulkan, kuesioner memegang peranan penting yang sangat bergantung pada kualitas instrumen yang digunakan. Dalam proses pengisiannya, metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) diterapkan melalui skala perbandingan berpasangan, sementara pada kuesioner *Human Resource Scorecard* digunakan skala *Likert*, guna memperoleh hasil yang lebih terukur dan objektif. (Sholichah dan Hariani, 2020).

Teknik angket atau kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden, dengan harapan mereka memberikan tanggapan terhadap pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan tersebut dapat disusun dalam bentuk terbuka, jika responden diberi kebebasan menjawab, atau dalam bentuk tertutup, apabila pilihan jawabannya telah ditentukan sebelumnya. Instrumen yang digunakan bisa berupa angket, daftar periksa (*checklist*), maupun skala penilaian.. Di dalam membuat suatu kuesioner, perlu diketahui bahwa kuesioner di samping bertujuan untuk menampung data sesuai dengan kebutuhan, juga merupakan suatu kertas kerja yang

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
UIN SUSKA RIAU

harus ditatalaksanakan secara baik. Oleh karena itu, ada beberapa karakteristik dalam membuat kuesioner agar dapat dikatakan bahwa kuesioner yang dibuat telah efektif dan efisien (Umar, 1996).

2.11 Skala Likert

Skala Likert berfungsi untuk mengukur sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Teknik ini dinilai efektif dalam membuktikan efektivitas aspek yang diteliti, dan dengan partisipasi responden yang sesuai, dapat menghasilkan data penelitian yang andal. Selain itu, metode ini sering dilengkapi dengan observasi lapangan, di mana peneliti mengamati kondisi nyata, serta dokumentasi visual berupa foto yang memberikan bukti konkret dan memperkuat hasil penelitian dengan visualisasi suasana yang aktual. (Kurniawati dan Judisseno, 2022).

Pada kuesioner dengan Skala Likert, pilihan jawaban umumnya menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan, dimulai dari "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju", dengan pilihan lain di antaranya seperti "Setuju", "Cukup Setuju", dan "Tidak Setuju". Setiap respons tersebut kemudian diberi nilai numerik, misalnya 1 hingga 5, jika terdapat lima kategori jawaban, yang disusun mulai dari "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju". (Rezeki dan Pitaloka, 2020).

Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap se- suatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu bisa 5, 7 (agar dapat menampung kategori yang 'netral') atau memasukkan kategori 'tidak tahu'. Beberapa buku teks menganjurkan agar data pada kategori 'netral tidak dipakai dalam analisis selama responden tidak memberikan alasannya (Umar, 1996).

2.12 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

Untuk menetapkan nilai setiap kriteria dalam proses penentuan prioritas elemen pada kuesioner perbandingan berpasangan, digunakan skala penilaian perbandingan berpasangan. Skala penilaian yang digunakan dalam metode ini adalah sebagai berikut (Ayuningtyas, dkk , 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.

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 2.2 Penilaian Perbandingan Berpasangan

Intensitas Kepentingan	Definisi	Penjelasan
1	Kedua elemen memiliki tingkat kepentingan yang sama (*Equal importance*).	Kedua elemen memiliki pengaruh yang seimbang dalam proses pengambilan keputusan.
3	Satu elemen memiliki sedikit lebih penting dibandingkan elemen lainnya.	Pengalaman dan penilaian menunjukkan bahwa satu elemen memiliki peran yang sedikit lebih besar dibandingkan dengan elemen lainnya.
5	Satu elemen dianggap memiliki tingkat kepentingan yang agak lebih kuat dibandingkan dengan elemen lainnya (Kepentingan esensial atau kuat).	Berdasarkan pengalaman dan evaluasi, satu elemen dinilai memiliki peran yang jauh lebih signifikan dibandingkan elemen lainnya.
7	Satu elemen secara jelas dianggap jauh lebih penting dibandingkan elemen lainnya (Kepentingan yang Terbukti).	Satu elemen memiliki peran yang kuat dan dominasi yang nyata dalam praktik.
9	Satu elemen memiliki tingkat kepentingan yang jauh lebih tinggi dibandingkan elemen lainnya.	Terdapat bukti yang menunjukkan bahwa satu elemen menempati posisi tertinggi dalam urutan.
2,4,6,8	Nilai-nilai di antara dua pertimbangan yang berdekatan diberikan ketika terdapat kompromi antara dua pilihan.	Nilai ini diberikan ketika terdapat dua kompromi di antara dua pilihan.
Berbalikan	Jika aktivitas i mendapatkan satu angka dibandingkan dengan aktivitas j, maka j akan memiliki nilai yang berlawanan dengan i.	

(Sumber: Ayuningtyas, dkk., 2021)

2.13 Uji Kelayakan Kuesioner

Tahap awal dalam suatu penelitian mencakup uji kelayakan kuesioner, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana kuesioner tersebut layak dan efektif digunakan dalam pengumpulan data penelitian..

1. Uji Validatas

Validitas merupakan indikator penting yang menunjukkan sejauh mana sebuah instrumen pengukuran mampu secara akurat mengukur aspek atau variabel tertentu yang diinginkan, sesuai dengan tujuan pengukuran tersebut. Untuk mengevaluasi validitas instrumen, hasil pengukuran dari instrumen tersebut dikaitkan dengan standar atau kriteria yang telah ditentukan, lalu dianalisis melalui metode uji korelasi. Uji korelasi ini memberikan gambaran tentang kekuatan dan arah hubungan antara hasil instrumen dengan kriteria yang relevan, membantu

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.

memastikan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan untuk pengukuran yang dimaksud. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien korelasi antara hasil pengukuran instrumen dan kriteria pengujian (Tugiman, dkk, 2022):

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma x_i y_i) - (\Sigma x_i)(\Sigma y_i)}{\sqrt{n(\Sigma x_i^2) - (\Sigma x_i)^2)(n(\Sigma y_i^2) - (y_i)^2)}} \quad \ldots(2.4)$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variable X dan variable Y

n : Jumlah responden

x_i : Skor setiap item pada instrumen

y_i : skor setiap item pada kriteria

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah kuesioner dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Sebuah kuesioner dianggap valid jika setiap pernyataan di dalamnya dapat mengungkapkan aspek yang akan diukur. Validitas diuji dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05) dan derajat kebebasan (df) = n-2, di mana n adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dalam SPSS, validitas dilihat dari kolom *Corrected Item Total Correlation* (CITC), dengan instrumen dianggap valid jika nilai CITC ≥ 0,5; jika kurang, instrumen dianggap tidak valid dan perlu diuji ulang menggunakan dasar r hitung ≥ r tabel (Mustopa, dkk, 2022).

2. Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur variabel tertentu. Dalam penelitian, uji reliabilitas pada kuesioner dilakukan menggunakan teknik *Alpha Cronbach's*, yang cocok untuk instrumen dengan lebih dari satu jenis jawaban, seperti esai, angket, atau kuesioner. Teknik ini menghitung koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach's* melalui formula tertentu, memastikan bahwa instrumen dapat menghasilkan hasil yang konsisten dan akurat dalam mengukur variabel yang diteliti. Berikut adalah rumusnya (Tugiman, dkk, 2022):

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_t^2}\right\} \quad \ldots(2.5)$$

Keterangan:

k : Koefisien reliabilitas Alfa *Cronbanch*

ΣS_i^2 : Jumlah item soal

S_t^2 : Jumlah varians skor tiap item

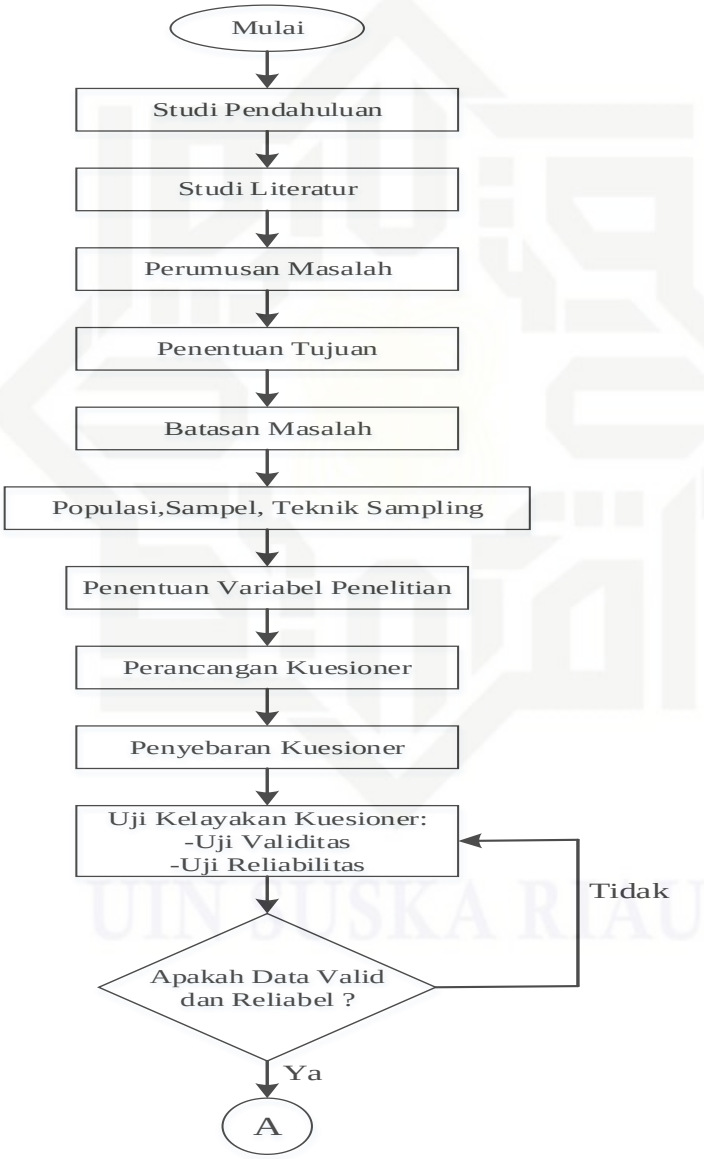
Reliabilitas adalah metode untuk menguji apakah kuesioner dapat konsisten mengukur suatu variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dianggap andal jika respon individu terhadap pernyataan di dalamnya stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan melalui *Cronbach's alpha static*, dan suatu variabel dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70 (Mustopa, dkk, 2022).

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
UIN SUSKA RIAU

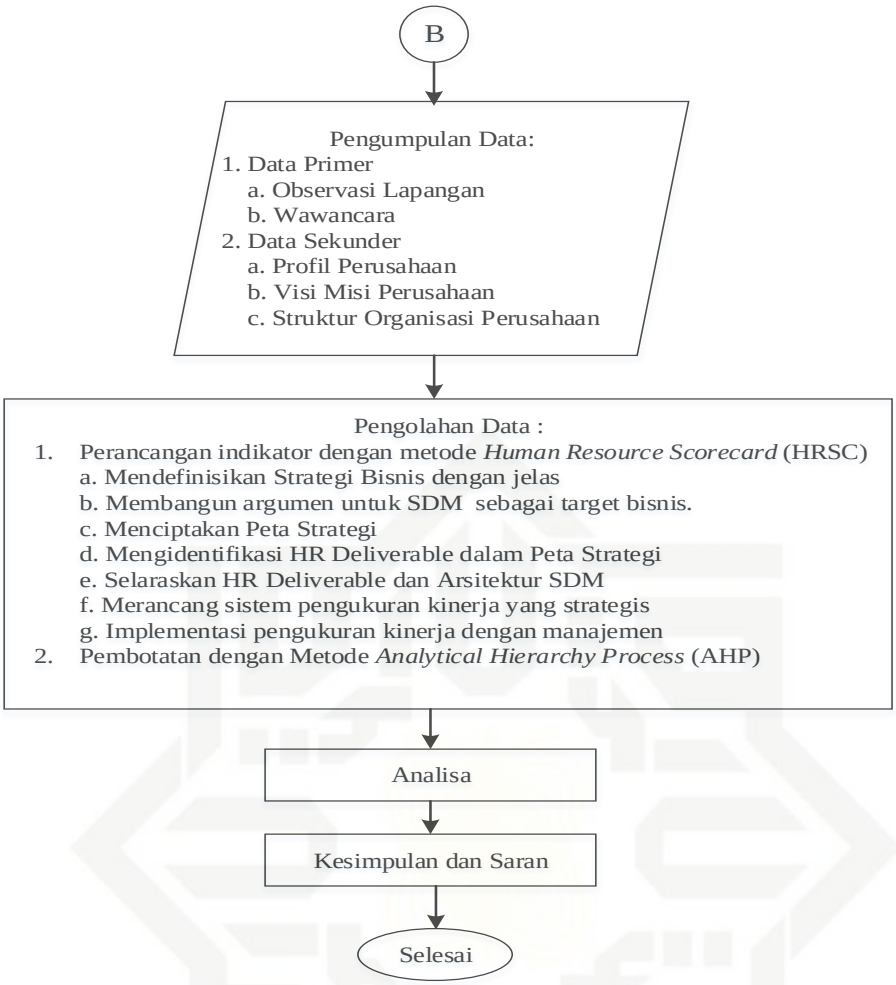
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan 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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah alur yang dilakukan untuk menentukan tahapan-tahapan dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada saat penelitian agar dapat diselesaikan secara sistematis sehingga dapat mempermudah dalam tahapan analisa. *Flowchart* metodologi penelitian dapat dilihat dari gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian (Lanjutan)

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan elemen yang sangat penting dalam penelitian, karena penelitian dilakukan sebagai respons terhadap masalah yang telah diidentifikasi dan dijelaskan dalam bab pendahuluan. Pendahuluan ini berfungsi sebagai langkah awal dalam proses penelitian. Pada penelitian ini, studi pendahuluan dilakukan dalam dua tahap, yaitu melalui observasi dan wawancara. Proses observasi dilakukan secara langsung di outlet Laundry Box untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian. Wawancara juga dilakukan secara langsung dengan divisi HRGA PT. Laundry Kotak Indonesia, dengan tujuan memperoleh informasi pendukung terkait aktivitas yang berlangsung di *outlet*. Informasi ini membantu peneliti dalam menentukan dan memfokuskan arah penelitian berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi.

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
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.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara sistematis dalam sebuah penelitian, serta menemukan kajian literatur dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Data dan informasi, baik dari buku maupun jurnal terkait, digunakan sebagai referensi dalam studi pustaka. Informasi yang diperoleh kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian.

3.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini berfungsi sebagai pedoman agar peneliti tetap fokus pada permasalahan yang telah diidentifikasi. Dengan perumusan masalah yang jelas, peneliti dapat lebih terarah dalam menyelesaikan permasalahan tersebut dan menemukan solusi yang tepat untuk mengatasinya.

3.4 Penentuan Tujuan

Penentuan tujuan penelitian berguna untuk menemukan solusi yang tepat terhadap permasalahan pada objek yang diamati. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja karyawan di PT. Laundry Kotak Indonesia serta memberikan rekomendasi perbaikan agar target kinerja karyawan dapat ditingkatkan sehingga mampu bersaing dengan layanan laundry lainnya.

3.5 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian, sehingga penelitian menjadi lebih terfokus dan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah ditetapkan. Dengan adanya batasan ini, penelitian yang dilakukan di PT. Laundry Kotak Indonesia dapat berjalan dengan lebih terarah.

3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh operator outlet Laundry Box Pekanbaru. Seluruh populasi tersebut dijadikan sampel menggunakan teknik non-probability sampling, yaitu sampling jenuh atau sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel karena jumlahnya yang relatif kecil, yaitu 33

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
UIN SUSKA RIAU

orang. Oleh karena itu, peneliti mendistribusikan kuesioner kepada seluruh operator outlet Laundry Box Pekanbaru.

3.7 Penentuan Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel terikat berupa kinerja operator Laundry Box Pekanbaru.
2. Variabel bebas berupa empat perspektif *Human Resources Scorecard* (HRSC). Adapun empat perspektif Human Resources Scorecard (HRSC) adalah sebagai berikut:
   a. Perspektif *Financial*

      Perspektif *Financial* digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai dampak ekonomi dan kontribusi terhadap peningkatan aset. Aspek keuangan yang diukur meliputi efisiensi biaya, produktivitas operator, serta kesejahteraan operator.
   b. Perspektif *Customer*

      Perspektif *Customer* dalam konteks ini mengacu pada operator Laundry Box sebagai hasil dari implementasi strategi yang memengaruhi target kinerja karyawan. Aspek-aspek yang diukur dari perspektif *Customer* meliputi kepuasan operator, loyalitas operator, dan kedisiplinan operator..
   c. Perspektif *Internal Business Process*.

      Perspektif ini berfokus pada proses internal yang mendukung pencapaian tujuan keuangan bisnis dan mencakup inovasi, efisiensi proses, serta layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
   d. Perspektif *Learning and Growth*

      Perspektif *learning and growth* berfokus pada strategi pengembangan operator untuk meningkatkan kinerja mereka. Aspek yang diukur dalam perspektif ini meliputi pelatihan operator, keterampilan operator, pengetahuan operator, serta bonus dan penghargaan.

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 Perancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data selama proses penelitian. Kuesioner memainkan peran krusial dalam menjamin keakuratan data yang diperoleh, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas instrumen yang digunakan. Skor untuk setiap pernyataan dalam kuesioner dapat diberikan berdasarkan panduan skala Likert berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
Tidak Setuju (TS) = 2
Cukup Setuju (CS) = 3
Setuju (S) = 4
Sangat Setuju (SS) = 5

Kuesioner dirancang berdasarkan teori yang relevan, seperti kuesioner kepuasan kerja yang mengacu pada *Job Descriptive Index* (JDI). JDI mencakup pengukuran standar terhadap kepuasan kerja dengan menilai lima aspek utama: pekerjaan itu sendiri, kualitas pengawasan oleh atasan, gaji atau upah, peluang promosi, dan hubungan dengan rekan kerja. Sebagai metode pengukuran kepuasan kerja yang banyak digunakan, penelitian menunjukkan bahwa JDI menghasilkan skala kepuasan kerja yang valid dan dapat diandalkan (Yuliamir, dkk, 2022).

Untuk kuesioner gaya kepemimpinan diambil dari model Hersey dan Blanchard, hubungan antara pemimpin dan bawahan dalam konteks gaya kepemimpinan dapat dibagi menjadi empat tahap. (1) Tahap Kesiapan, di mana atasan memberikan perhatian penuh sebagai bentuk arahan sesuai aturan kerja. (2) Tahap Kedua, bawahan mulai mengatasi pekerjaan tetapi masih membutuhkan kepercayaan penuh dari atasan. (3) Tahap Ketiga, bawahan menjadi lebih mandiri, bersemangat, dan mampu menerima tanggung jawab lebih besar. (4) Tahap Keempat, bawahan memiliki pengalaman dan kepercayaan diri sehingga peran pemimpin beralih ke pengawasan minimal (Suryani, 2024).

Pada Dalam kuesioner umum, setiap pernyataan pada berbagai perspektif diadaptasi dari penelitian sebelumnya. Perspektif finansial menitikberatkan pada fasilitas kerja, peningkatan produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Perspektif pelanggan berfokus pada upaya meningkatkan gaji, kepuasan dan loyalitas

karyawan. Perspektif proses bisnis internal mencakup peningkatan komunikasi, hubungan kerja, standar rekrutmen, kepemimpinan, serta kesehatan dan keselamatan kerja. Sementara itu, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diarahkan untuk meningkatkan keterampilan serta pengetahuan karyawan (Maslikhan dan Masud, 2024).

3.9 Penyebaran Kuesioner

Setelah kuesioner dirancang, langkah berikutnya adalah menyebarkannya untuk mengumpulkan data yang akan digunakan sebagai indikator penilaian. Kuesioner metode HRSC didistribusikan secara merata kepada 31 operator *outlet* ,dan kuesioner AHP kepada karyawan HRGA Laundry Box di PT. Laundry Kotak Indonesia.

Kuesioner metode HRSC diberikan kepada 31 operator outlet karena mereka merupakan pihak yang langsung terlibat dalam pelaksanaan operasional sehari-hari. Pendapat mereka penting untuk menilai aspek kinerja individu dan bagaimana penerapan standar kerja memengaruhi produktivitas. Sementara itu, kuesioner AHP diberikan kepada karyawan HRGA (*Human Resource General Affairs*) karena mereka memiliki pemahaman strategis dan administratif terkait kebijakan SDM serta pengelolaan kinerja di perusahaan.

3.10 Uji Kelayakan Kuesioner

Hasil dari kuesioner perlu diuji agar dapat diterima untuk melanjutkan ke langkah berikutnya. Berikut adalah uji yang dilakukan:

1. Uji Validitas

   Uji validitas adalah uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil r hitung dengan r table. Jika hasil r hitung ≥ r tabel maka data yang didapatkan adalah valid. Jika hasil r hitung ≤ r tabel maka data yang didapatkan adalah tidak valid dan pertanyaan yang ada pada kuesioner harus diperbaiki atau dibuang.

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
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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses yang digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur, yaitu apakah alat tersebut memberikan hasil yang sama jika pengukuran dilakukan berulang kali. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha; jika nilai tersebut > 0,60, maka alat ukur dianggap reliabel.

3.11 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan dan mengukur informasi yang menjadi objek penelitian. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk memungkinkan peneliti menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil penelitian. Pada PT. Laundry Kotak Indonesia, terdapat dua jenis data yang dikumpulkan, yaitu:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung di PT. Laundry Kotak Indonesia. Jenis data primer yang dikumpulkan meliputi data observasi dan data wawancara. Observasi dilakukan melalui survei langsung untuk melihat seluruh proses yang berlangsung di outlet Laundry Box, sementara wawancara dilakukan secara tatap muka dengan pihak HRGA di sana.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang telah ada sebelumnya di PT. Laundry Kotak Indonesia dan dikumpulkan oleh peneliti sebelumnya. Data sekunder ini diperlukan untuk mendukung data primer yang diperoleh. Jenis data sekunder yang dikumpulkan meliputi profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi.

3.12 Pengolahan Data

Pengolahan data dapat dilakukan setelah data terkumpul, dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan analisis. Dalam penelitian ini, pengolahan data menggunakan metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Berikut adalah tahapan pengolahan data yang dilakukan:

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
UIN SUSKA RIAU

3.12.1 Perancangan dengan Metode *Human Resource Scorecard* (HRSC)

Langkah pertama dalam pengolahan data adalah menggunakan metode Human Resource Scorecard (HRSC) untuk memperoleh indikator penilaian berdasarkan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, pembelajaran dan pertumbuhan, serta proses bisnis internal. Adapun tahapan dalam pelaksanaan strategi sumber daya manusia dengan penerapan metode Human Resource Scorecard adalah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan Strategi Bisnis Secara Jelas
   Strategi bisnis harus dirumuskan secara rinci dan mudah diimplementasikan oleh seluruh pihak yang terlibat.
2. Menyusun Argumen untuk SDM sebagai Target Bisnis
   SDM perlu merumuskan argumen bisnis untuk menjelaskan mengapa dan bagaimana SDM mendukung pencapaian strategi ini.
3. Membuat Peta Strategi
   Peta strategi memecah proses penciptaan nilai menjadi beberapa aspek, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.
4. Mengidentifikasi HR *Deliverable* dalam Peta Strategi
   Peran strategis departemen SDM terwujud ketika program-program yang dijalankan selaras dengan strategi bisnis perusahaan.
5. Menyelaraskan HR *Deliverable* dengan Arsitektur SDM
   Setelah HR Deliverables ditentukan, langkah selanjutnya adalah menyelaraskannya dengan arsitektur SDM yang meliputi fungsi, sistem, dan perilaku karyawan.
6. Merancang Sistem Pengukuran Kinerja yang Strategis
   Menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) yang strategis untuk setiap HR *Deliverables*. Dalam penyusunan HR *Scorecard*, HR *Deliverables* menjadi target strategis yang harus dicapai oleh departemen SDM.
7. Implementasi Pengukuran Kinerja dengan Manajemen

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
UIN SUSKA RIAU

Tahap terakhir adalah mengimplementasikan hasil manajemen berdasarkan pengukuran, yaitu dengan melakukan pembobotan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

3.12.2 Perancangan dengan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Setelah menyelesaikan proses dalam tahapan metode *Human Resource Scorecard*, langkah berikutnya adalah melakukan pembobotan terhadap indikator yang telah diperoleh. Prinsip dalam *Analytical Hierarchy Process* (AHP) meliputi penyusunan hierarki, penetapan skala prioritas kepentingan, dan memastikan konsistensi logika.

Consistency Ratio digunakan sebagai tolok ukur untuk memeriksa apakah perbandingan berpasangan telah dilakukan dengan benar. Jika penilaian terhadap kriteria dan alternatif sudah sesuai, maka nilai CR akan < 0,10. Namun, jika terdapat ketidakkonsistenan dalam proses penilaian, maka revisi perlu dilakukan. Berikut adalah langkah-langkah dalam pelaksanaan strategi sumber daya manusia menggunakan metode *Human Resource Scorecard*:

1. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan

   Dari masalah yang ada, identifikasi solusi yang mungkin cocok untuk mengatasinya. Solusi yang dihasilkan bisa lebih dari satu, dan solusi tersebut akan dikembangkan lebih lanjut dalam tahap berikutnya.
2. Menyusun struktur hierarki yang dimulai dengan tujuan utama.

   Setelah menetapkan tujuan utama sebagai level teratas, selanjutnya susun level hierarki di bawahnya, yaitu kriteria-kriteria yang relevan untuk mempertimbangkan dan menilai alternatif yang telah diajukan serta menentukan solusi terbaik.
3. Membuat matriks perbandingan berpasangan

   Matriks yang digunakan sederhana, namun memiliki peran penting dalam membangun kerangka konsistensi, memperoleh informasi tambahan yang mungkin diperlukan dari semua perbandingan yang tersedia, serta mampu menganalisis sensitivitas prioritas secara keseluruhan terhadap perubahan pertimbangan.

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
UIN SUSKA RIAU

4. Mendefinisikan perbandingan berpasangan

   Perbandingan antara setiap elemen akan menghasilkan angka dari 1 hingga 9, yang menunjukkan tingkat kepentingan relatif suatu elemen. Jika suatu elemen dibandingkan dengan dirinya sendiri, maka diberi nilai 1. Skala 9 ini telah terbukti efektif untuk membedakan intensitas kepentingan antar elemen.

5. Menghitung nilai eigen dan menguji konsistensinya

   Hitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan, yang mewakili bobot masing-masing elemen untuk menentukan prioritas dari elemen-elemen di tingkat hierarki terendah hingga mencapai tujuan utama.

6. Memeriksa konsistensi hirarki

   AHP mengukur rasio konsistensi melalui indeks konsistensi. Tingkat konsistensi yang diharapkan mendekati sempurna, agar keputusan yang diambil mendekati validitas maksimal.

3.13 Analisa

Analisis menjelaskan proses evaluasi dan pembahasan terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan untuk perbaikan pada tahapan proses selanjutnya agar lebih optimal.

3.14 Penutup

Penutup adalah bagian yang menyajikan ringkasan dari keseluruhan hasil analisis atau pembahasan. Pada bagian ini, terdapat kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban atas tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, sementara saran berfungsi sebagai pedoman atau pembelajaran bagi peneliti berikutnya dan instansi terkait agar dapat melakukan perbaikan di masa mendatang.

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 IV
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara langsung dengan pimpinan PT. Laundry Kotak Indonesia, serta melalui penyebaran kuesioner umum kepada operator untuk metode *Human Resource Scorecard*. Selain itu, kuesioner perbandingan berpasangan diberikan kepada pimpinan guna mendukung analisis dengan metode *Analytical Hierarchy Process*.

4.1.1 Profil Perusahaan

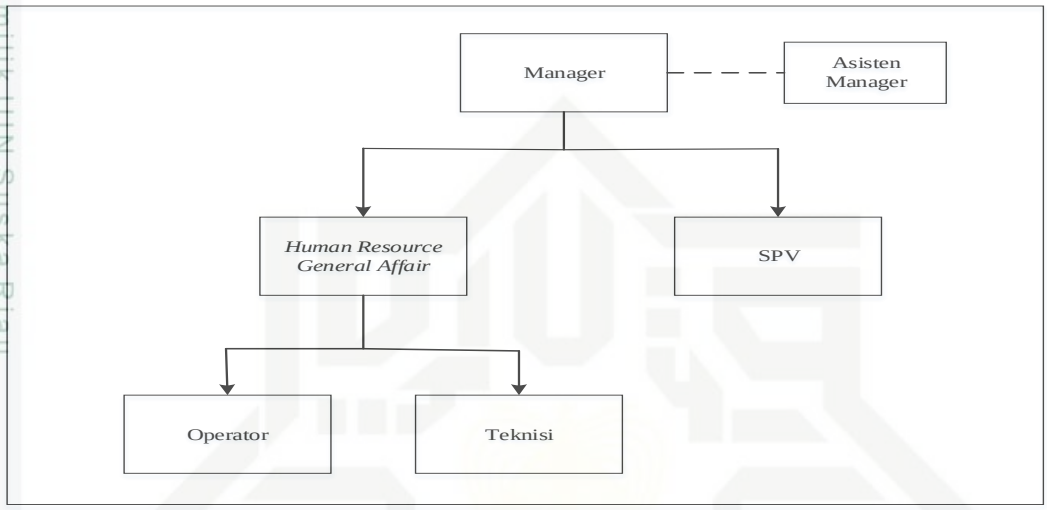
PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru adalah *Laundry franchise*, yang dimana bisnis Laundry yang dioperasikan oleh *franchisee* (penerima waralaba) berdasarkan sistem dan merek yang dimiliki oleh *franchisor* (pemberi waralaba). *Franchise* dari PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru berupa Laundry Box yang memiliki banyak cabang tersebar di Pekanbaru sebanyak 17 *outlet* Laundry Box dengan jumlah operator sebanyak 31 karyawan, dengan jam kerja 08.00 – 20.00 WIB.

Laundry Box merupakan salah satu anak perusahaan KG Corp yang mengusung konsep *Cleaning Modern Industrialist*, sebuah pendekatan desain yang memadukan estetika modern dengan fungsi kebersihan yang efisien. Desain Laundry Box dibuat agar tampak menarik dan mudah dikenali, baik dari segi bentuk maupun pemilihan warnanya. Warna biru muda diadopsi sebagai simbol kebersihan dan ketenangan, sedangkan warna putih dan krem yang digunakan pada furnitur melambangkan kerapian dan kehigienisan. Sementara itu, sentuhan warna kuning menjadi simbol semangat dan inovasi, merepresentasikan transformasi dari *Extragile* Laundry menjadi Laundry Box modern. Dengan perpaduan desain yang *eye-catching* dan filosofi warna yang kuat, Laundry Box berhasil menciptakan identitas visual yang mencerminkan profesionalisme dan kualitas layanan yang tinggi.

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.

4.1.2 Struktur Organisasi

Adanya struktur organisasi yang jelas, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, serta menciptakan koordinasi yang lebih baik antara berbagai divisi untuk mencapai tujuan perusahaan secara optimal. Berikut ini adalah struktur organisasi yang ada di PT.Laundry Kotak Indonesia:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4.1.3 Daftar Jumlah Karyawan PT. Laundry Kotak Indonesia

Adapun daftar jumlah karyawan pada PT. Laundry Kotak Indonesia ialah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan

No	Jabatan Pekerjaaan	Jumlah
1	Operator	31 Orang
2	*Human Resource & General Affair* (HRGA)	1 Orang

(Sumber: Pengumpulan Data, 2025)

4.1.4 Visi dan Misi PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru

Adapun visi dan misi dari PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Visi

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.

Menjadi layanan laundry terdepan yang mengutamakan kualitas, kecepatan, dan kepuasan pelanggan dengan mengedepankan inovasi dan profesionalisme.

2. Misi
   a. Memberikan layanan *laundry* berkualitas tinggi dengan standar kebersihan terbaik.
   b. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan cepat, ramah, dan tepat waktu.
   c. Mengembangkan teknologi modern dalam setiap proses pencucian dan perawatan pakaian.

4.1.5 Kuesioner Umum

Penyebaran kuesioner umum dilakukan untuk mengetahui sasaran strategis dalam mengukur kinerja karyawan. Berikut ini adalah kuesioner umum yang akan disebar kepada operator Laundry Box sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kuesioner Umum

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Perspektif Keuangan (*Financial*)						
1	Peningkatan kesejahteraan operator sudah optimal					
2	Fasilitas kerja yang tersedia sudah memadai.					
3	Pencapaian kinerja tenaga operator sudah memenuhi target.					
Perspektif Pelanggan (*Customer*)						
1	Gaji yang diberikan sebanding dengan beban kerja yang ditanggung oleh tenaga operator.					
2	Peningkatan loyalitas Operator terhadap perusahaan					
3	Perusahaan melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan kepuasan operator.					
Perspektif Proses Bisnis Internal (*Internal Business Process*)						
1.	Proses perekrutan operator dilakukan secara jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.					

(Sumber: Pengumpulan Data, 2025)

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 4.2 Kuesioner Umum (Lanjutan)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
2.	Peningkatan kualitas hubungan kerja telah berjalan dengan baik.					
3	Gaya kepemimpinan atasan telah mencapai tingkat yang ideal.					
4	Perusahaan telah mengimplementasikan standar untuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja.					
5.	Komunikasi di dalam perusahaan berjalan dengan baik.					
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (*Learning and Growth*)						
1.	Perusahaan ini menerapkan sistem promosi jabatan yang transparan untuk karyawan.					
2.	Perusahaan secara rutin mengadakan pelatihan keterampilan bagi tenaga operator.					
3	Perusahaan berusaha mengembangkan pengetahuan operator sesuai dengan kebutuhan					

(Sumber: Pengumpulan Data, 2025)

4.1.6 Rekapitulasi Kuesioner Umum

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner umum kepada 31 orang responden, maka diperoleh jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.3 Rekap Kuesioner Umum

No	Nama	Pertanyaan													Jlh
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Yoana	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	58
2	Herna	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	51
3	Widia	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	59
4	Ayu	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	59
5	Gusni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
6	Indah	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	54
7	Pika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53
8	Riya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53

(Sumber: Pengumpulan Data, 2025)

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 4.3 Rekap Kuesioner Umum (Lanjutan)

No	Nama	Pertanyaan														Jlh
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
9	Putri	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	60
10	Fitri	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	59
11	Yuri	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	58
12	Lisma	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	59
13	Elfriani	5	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	53
14	Husaiwa	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	62
15	Yessi	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64
16	Anita	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
17	Nadia	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	65
18	Risma	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	63
19	Wahyuni	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	61
20	Rosi	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	60
21	Inka	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	64
22	Dola	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	59
23	Rini	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	55
24	Sri	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	58
25	Yanti	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	59
26	Nurmadani	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	57
27	Juliana	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	57
28	Corilia	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	62
29	Winarti	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	56
30	Jennila	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	63
31	Asna	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	64

(Sumber: Pengumpulan Data, 2025)

4.1.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Setelah menyebarkan kuesioner kepada para responden, berikutnya dilakukan pengujian data hasil kuesioner untuk kemudian mengetahui apakah hasilnya layak dan dapat dilanjutkan ke tahapan selanjutnya. Didalam proses pengujian data dilakukan dua jens pengujian yakni:

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
UIN SUSKA RIAU

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah data yang telah diteliti tersebut valid atau tidak valid. Untuk melakukan uji validitas terdapat dua cara yakni melakukan perhitungan manual dan menggunakan software SPSS. Berikut merupakan hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan manual.

Tabel 4.4 Rekapitulasi Pernyataan 1

Responden	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	4	58	16	3364	232
2	4	51	16	2601	204
3	5	59	25	3481	295
4	5	59	25	3481	295
5	4	56	16	3136	224
6	4	54	16	2916	216
7	4	53	16	2809	212
8	4	53	16	2809	212
9	5	60	25	3600	300
10	5	59	25	3481	295
11	4	58	16	3364	232
12	4	59	16	3481	236
13	5	53	25	2809	265
14	4	62	16	3844	248
15	4	64	16	4096	256
16	4	43	16	1849	172
17	5	65	25	4225	325
18	5	63	25	3969	315
19	5	61	25	3721	305
20	4	60	16	3600	240
21	5	64	25	4096	320
22	5	59	25	3481	295
23	4	55	16	3025	220
24	4	58	16	3364	232

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.4 Rekapitulasi Pernyataan 1 (Lanjutan)

Responden	X	Y	X^2	Y^2	XY
25	5	59	25	3481	295
26	4	57	16	3249	228
27	4	57	16	3249	228
28	5	62	25	3844	310
29	4	56	16	3136	224
30	4	63	16	3969	252
31	5	64	25	4096	320
Jumlah	137	1804	613	105626	8003

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

$$rxy_{p1} = \frac{n\,\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)((\Sigma y)^2)}}$$

$$rxy_{p1} = \frac{31\,(8003) - (137)(1804)}{\sqrt{(31(613) - (137)^2)(31(105626) - (1804)^2)}}$$

$$rxy_{p1} = \frac{248.093 - 247.148}{\sqrt{(234)(19990)}}$$

$$rxy_{p1} = \frac{945}{\sqrt{4.677.660}}$$

$$rxy_{p1} = 0{,}437$$

Hasil perhitungan uji validitas manual pada pernyataan 1 yaitu 0,437 dimana nilai rtabel yaitu 0,355. Sehingga diperoleh rhitung P1 > rtabel, maka pernyataan 1 dinyatakan valid. Pengujian validitas pada Pernyataan 1 dapat dikaitkan secara langsung dengan pengujian hipotesis, di mana hasil rhitung = 0,437 dan nilai rtabel = 0,355 (untuk n = 31, α = 0,05), Karena rhitung > rtabel, maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, terdapat hubungan signifikan antara item dengan total skor, sehingga Pernyataan 1 dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai bagian dari instrumen dalam penelitian ini

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.

Selanjutnya cara untuk melakukan uji validitas ialah menggunakan software SPSS. Berikut merupakan hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan software SPSS.

		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	.442*	.445*	.280	.168	.337	-.132	.065	.171	.213	.304	.260	-.046	-.082	.437*
	Sig. (2-tailed)		.013	.012	.127	.367	.064	.478	.730	.358	.251	.096	.157	.807	.663	.014
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P02	Pearson Correlation	.442*	1	.842**	.604**	.197	.460**	.079	.038	.258	.049	.010	.058	-.021	-.167	.493**
	Sig. (2-tailed)	.013		.000	.000	.288	.009	.673	.839	.162	.794	.959	.755	.909	.370	.005
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P03	Pearson Correlation	.445*	.842**	1	.530**	.282	.473**	.132	.092	.195	.099	-.011	.042	-.003	-.085	.518**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000		.002	.124	.007	.478	.624	.294	.596	.953	.822	.989	.650	.003
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P04	Pearson Correlation	.280	.604**	.530**	1	.153	.653**	-.256	-.153	.234	.069	.212	-.163	.002	-.469**	.362*
	Sig. (2-tailed)	.127	.000	.002		.410	.000	.164	.411	.206	.712	.252	.381	.991	.008	.046
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P05	Pearson Correlation	.168	.197	.282	.153	1	.329	-.006	.247	-.084	.119	.361*	.204	.224	-.047	.421*
	Sig. (2-tailed)	.367	.288	.124	.410		.071	.975	.180	.653	.523	.046	.270	.226	.802	.018
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P06	Pearson Correlation	.337	.460**	.473**	.653**	.329	1	-.183	.132	.180	.047	.125	-.074	-.255	-.324	.385*
	Sig. (2-tailed)	.064	.009	.007	.000	.071		.325	.478	.332	.802	.502	.693	.166	.076	.033
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P07	Pearson Correlation	-.132	.079	.132	-.256	-.006	-.183	1	.671**	.378*	.464**	-.021	.479**	.311	.784**	.517**
	Sig. (2-tailed)	.478	.673	.478	.164	.975	.325		.000	.036	.009	.909	.006	.088	.000	.003
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P08	Pearson Correlation	.065	.038	.092	-.153	.247	.132	.671**	1	.573**	.573**	.271	.569**	.295	.625**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.730	.839	.624	.411	.180	.478	.000		.001	.001	.141	.001	.107	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P09	Pearson Correlation	.171	.258	.195	.234	-.084	.180	.378*	.573**	1	.550**	.195	.477**	.266	.358*	.667**
	Sig. (2-tailed)	.358	.162	.294	.206	.653	.332	.036	.001		.001	.294	.007	.148	.048	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P10	Pearson Correlation	.213	.049	.099	.069	.119	.047	.464**	.573**	.550**	1	.186	.452*	.102	.589**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.251	.794	.596	.712	.523	.802	.009	.001	.001		.318	.011	.585	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P11	Pearson Correlation	.304	.010	-.011	.212	.361*	.125	-.021	.271	.195	.186	1	.379*	.592**	.093	.523**
	Sig. (2-tailed)	.096	.959	.953	.252	.046	.502	.909	.141	.294	.318		.036	.000	.619	.003
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P12	Pearson Correlation	.260	.058	.042	-.163	.204	-.074	.479**	.569**	.477**	.452*	.379*	1	.513**	.582**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.157	.755	.822	.381	.270	.693	.006	.001	.007	.011	.036		.003	.001	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P13	Pearson Correlation	-.046	-.021	-.003	.002	.224	-.255	.311	.295	.266	.102	.592**	.513**	1	.395*	.492**
	Sig. (2-tailed)	.807	.909	.989	.991	.226	.166	.088	.107	.148	.585	.000	.003		.028	.005
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P14	Pearson Correlation	-.082	-.167	-.085	-.469**	-.047	-.324	.784**	.625**	.358*	.589**	.093	.582**	.395*	1	.468**
	Sig. (2-tailed)	.663	.370	.650	.008	.802	.076	.000	.000	.048	.000	.619	.001	.028		.008
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
TOTAL	Pearson Correlation	.437*	.493**	.518**	.362*	.421*	.385*	.517**	.694**	.667**	.627**	.523**	.672**	.492**	.468**	1
	Sig. (2-tailed)	.014	.005	.003	.046	.018	.033	.003	.000	.000	.000	.003	.000	.005	.008	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas *Software* SPSS
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Dari hasil uji validitas yang telah dilakukan, didapati berdasarkan butir pertanyaan yang mewakili 14 sasaran strategis dari empat perspektif yang terdapat pada kuesioner umum memdapatkan hasil yang valid. Parameter nilai validitas didapati dengan cara mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Data dikatakan valid jika rhitung > rtabel. Adapun rtabel diperoleh dari distribusi nilai signifikansi rtabel 5% dengan jumlah responden 31 orang yaitu sebesar 0.355.

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.

Berikut adalah rekapitulasi hasil uji validitas dari kuesioner umum yang telah di sebarkan ke para responden:

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Data Kuesioner Umum

No	rHitung	rTabel Signifikansi 5% (31 Responden)	Keterangan
1	0,437	0,355	Valid
2	0,493	0,355	Valid
3	0,518	0,355	Valid
4	0,362	0,355	Valid
5	0,421	0,355	Valid
6	0,385	0,355	Valid
7	0,517	0,355	Valid
8	0,694	0,355	Valid
9	0,667	0,355	Valid
10	0,627	0,355	Valid
11	0,523	0,355	Valid
12	0,672	0,355	Valid
13	0,492	0,355	Valid
14	0,468	0,355	Valid

(Sumber: Pengumpulan Data, 2025)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi kuesioner dan mengetahui apakah kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk melakukan uji reliabilitas terdapat dua cara yakni melakukan perhitungan manual dan menggunakan *software* SPSS. Berikut merupakan hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan manual.

$$\sigma = \frac{\Sigma x^2 - \frac{(\Sigma x)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_1 = \frac{613 - \frac{(137)^2}{31}}{31}$$

$$\sigma_1 = \frac{\frac{19003}{31} - \frac{18769}{31}}{n}$$

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.

$$\sigma_1 = \frac{(234)}{31}$$

$$\sigma_1 = 0{,}25$$

$$\Sigma s_t^2 = \sigma_1+\sigma_2+\sigma_3+\sigma_4+\sigma_5+\sigma_6+\sigma_7+\sigma_8+\sigma_9+\sigma_{10}+\sigma_{11}+\sigma_{12}+\sigma_{13}+\sigma_{14}$$

$$\Sigma s_t^2 = 0{,}25+0{,}25+0{,}34+0{,}54+0{,}36+0{,}50+0{,}36+0{,}32+0{,}49+0{,}38+0{,}45+0{,}49+0{,}49+0{,}58$$

$$\Sigma s_t^2 = 5{,}802$$

$$s_t^2 = \frac{\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2/n}{n}$$

$$s_t^2 = \frac{105626 - (1804)^2/31}{31}$$

$$s_t^2 = 21{,}49$$

$$rxy = \left[\frac{n}{n-1}\right]\left[1 - \frac{\Sigma s_i^2}{s_t^2}\right]$$

$$rxy = \left[\frac{14}{14-1}\right]\left[1 - \frac{5{,}802}{21{,}49}\right]$$

$$rxy = \left[\frac{14}{13}\right]\left[\frac{21{,}49}{21{,}49} - \frac{5{,}802}{21{,}49}\right]$$

$$rxy = 0{,}786$$

Perhitungan uji reliabilitas dengan cara manual menghasilkan nilai reliabilitas (*cronbach's alpha*) sebesar 0,786. Jika variabel memiliki nilai *alfa Cronbach* > 0,60, maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut dapat dianggap reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,786 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan mengacu pada batas minimal reliabilitas 0,60, maka secara statistik H_0 yang menyatakan bahwa instrumen tidak reliabel ditolak dan H_1 yang menyatakan bahwa instrumen reliabel diterima. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti secara konsisten.

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.

Selanjutnya cara untuk melakukan uji reliabilitas ialah menggunakan *software* SPSS. Berikut merupakan hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan *software* SPSS.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	31	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 4.3 *Case Processing Summary* SPSS
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Adapun nilai *Cronbach*`s Alpha berdasarkan hasil *realibility statistics* adalah sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	14

Gambar 4.4 Hasil *Realibility Statistics* SPSS
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4.2 Pengolahan Data

Setelah dinyatakan bahwa kuesioner umum valid dan dapat diandalkan, data dapat diolah dengan menggunakan metode *Human Resources Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Process*:

4.2.1 Tahapan Perancangan Indikator dengan Metode HRSC

Tahapan dalam penerapan metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) terdiri dari rangkaian proses strategis yang bertujuan memastikan bahwa sumber daya manusia memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Proses ini diawali dengan mendefinisikan strategi bisnis secara jelas dan mudah dipahami, sehingga seluruh bagian dari SDM dapat bekerja searah dengan visi dan misi organisasi. Selanjutnya, perlu dibangun dasar pemikiran yang

kuat bahwa SDM tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas-tugas operasional, tetapi juga sebagai aset strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

4.2.1.1 Mendefinisikan Strategi Bisnis Secara Jelas

Visi merupakan pernyataan jangka panjang yang menggambarkan arah dan aspirasi utama suatu perusahaan. Visi PT. Laundry Kotak Indonesia adalah menjadi layanan laundry terdepan yang mengutamakan kualitas, kecepatan, dan kepuasan pelanggan dengan mengedepankan inovasi dan profesionalisme. Visi ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, melalui hasil cucian berkualitas tinggi, waktu pengerjaan yang efisien, serta pendekatan kerja yang profesional.

Metode *Human Resources Scorecard* mengacu pada empat perspektif utama, yaitu finansial, pelanggan (dalam konteks ini disesuaikan sebagai mahasiswa atau pengguna layanan), proses pelayanan, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Pada tahap ini, ditentukan sasaran strategis untuk masing-masing perspektif berdasarkan hasil penyebaran kuesioner umum kepada tenaga kependidikan di PT. Laundry Kotak Indonesia. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi area yang masih memerlukan peningkatan. Setelah data dari kuesioner direkapitulasi dan dianalisis, diperoleh sejumlah sasaran strategis yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan oleh perusahaan:

1. Perspektif *Financial*
   a. Kesejahteraan Operator

      Dengan peningkatan kesejahteraan yang tepat, operator dapat bekerja lebih produktif, termotivasi, dan loyal terhadap perusahaan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas layanan dan pencapaian tujuan organisasi.

   b. Fasilitas kerja

      Ketersediaan fasilitas yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja, menjaga kesehatan karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

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
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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Produktivitas Operator

Tingginya produktivitas kinerja operator tidak hanya menunjukkan kompetensi individu, tetapi juga menjadi cerminan dari efektivitas sistem pelatihan, manajemen kerja, dan dukungan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan.

2. Perspektif *Customer*

a. Gaji Operator

Gaji yang sesuai dapat meningkatkan motivasi, loyalitas, serta semangat kerja operator, karena mereka merasa dihargai atas kontribusi yang telah diberikan.

b. Loyalitas Operator

Loyalitas ini tercermin dari keinginan operator untuk tetap bertahan dalam jangka panjang, menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, serta memberikan kontribusi terbaik meskipun menghadapi tantangan kerja.

c. Kepuasan Kerja Operator

Tingkat kepuasan ini sangat memengaruhi motivasi, produktivitas, serta loyalitas terhadap perusahaan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

a. Proses Perekrutan Operator

Rekrutmen yang efektif akan menghasilkan operator yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu beradaptasi dengan budaya kerja perusahaan.

b. Kualitas Hubungan Kerja

Hubungan kerja yang berkualitas ditandai dengan adanya rasa saling percaya, keterbukaan, kerja sama yang solid, serta penghargaan terhadap perbedaan pendapat.

c. Gaya Kepemimpinan Atasan

Pendekatan dan perilaku yang ditunjukkan oleh seorang pemimpin dalam mengarahkan, membimbing, dan memotivasi bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi.

d. Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja

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
UIN SUSKA RIAU

Penerapan standar K3 yang konsisten tidak hanya mencegah cedera dan penyakit akibat kerja, tetapi juga meningkatkan rasa aman dan kenyamanan kerja bagi operator, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap produktivitas dan efisiensi perusahaan.

e. Komunikasi dalam Perusahaan

Komunikasi internal yang kuat juga membangun kepercayaan, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta meminimalkan kesalahpahaman yang dapat menghambat produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi.

4. Perspektif *Learning and Growth*

a. Sistem Promosi Jabatan

Promosi jabatan yang dilakukan secara objektif juga mampu meningkatkan motivasi kerja, memperkuat loyalitas karyawan, serta mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas kerja dalam jangka panjang.

b. Pelatihan Keterampilan Operator

Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan kepercayaan diri operator, dan mendukung pencapaian target produktivitas.

c. Pengembangan Pengetahuan Operator

Dengan memperluas pengetahuan, operator akan lebih siap menghadapi perubahan sistem, memahami prosedur kerja secara lebih mendalam, dan mampu memberikan solusi atas permasalahan yang muncul di lapangan.

4.2.1.2 Menyusun Argumen untuk SDM sebagai Target Bisnis

Dengan penjelasan yang rinci mengenai keterlibatan SDM dalam proses strategis, perusahaan dapat menciptakan keterpaduan antara tujuan individu dan tujuan organisasi. Keselarasan ini akan mendorong keterlibatan karyawan secara aktif, membangun budaya kerja yang produktif, serta menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi perusahaan dalam menghadapi dinamika bisnis. Menentukan sasaran strategis yang ingin dicapai bukan sekadar menetapkan target perusahaan, tetapi juga melibatkan penyusunan argumen bisnis yang logis, komprehensif, dan relevan terhadap kondisi internal dan eksternal organisasi.

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.

Dalam konteks ini, perusahaan harus dapat mengidentifikasi secara spesifik bagaimana sumber daya manusia dapat menjadi kekuatan utama dalam mendukung implementasi strategi.

Adapun peran sumber daya manusia dalam mendukung sasaran strategis dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.6 Peran SDM dalam Mendukung Sasaran Strategis

Strategi	Peran Sumber Daya Manusia
Kesejahteraan Operator	Menggunakan jaminan kesejahteraan yang telah disediakan secara maksimal. (Tolok Ukur: 31 operator)
Fasilitas kerja	Menggunakan Fasilitas kerja yang disediakan perusahaan sebaik-baiknya. (Tolok Ukur: 40 fasilitas)
Produktivitas operator	Mengikuti dan menerapkan segala prosedur yang telah dibuat. (Tolok Ukur: 50 kg)
Gaji Operator	Hadir bekerja secara konsisten dan bekerja giat mencapai target. (Tolok Ukur: 31 operator)
Loyalitas Operator	Bersungguh-sungguh bekerja dan meningkatkan kerja sama antar operator. (Tolok Ukur: 31 operator)
Kepuasan Kerja Operator	Mengisi kuesioner dengan jujur dan bersikap ramah terhadap sesama operator. (Tolok Ukur: 5)
Proses Perekrutan Operator	Dapat memenuhi segala kompetensi yang dibutuhkan saat proses rekrutmen. (Tolok Ukur: 31 operator)
Kualitas Hubungan Kerja	Menghargai dan mengikuti kegiatan dengan baik. (Tolok Ukur: 8 Kegiatan)
Gaya Kepemimpinan Atasan	Atasan bersangkutan mengikuti kegiatan terus secara rutin beserta penerapannya. (Tolok Ukur: 5)
Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja	Mengikuti SOP K3 yang telah ditetapkan secara konsisten. (Tolok Ukur: ≤ 3)
Komunikasi dalam Perusahaan	Mengikuti rapat, dan segala keputusan yang telah dibuat dengan baik. (Tolok Ukur: 10 forum internal)
Sistem Promosi Jabatan	Bekerja lebih giat agar kinerja meningkat. (Tolok Ukur: 5 orang)

(Sumber: Pengolahan Data., 2025)

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.

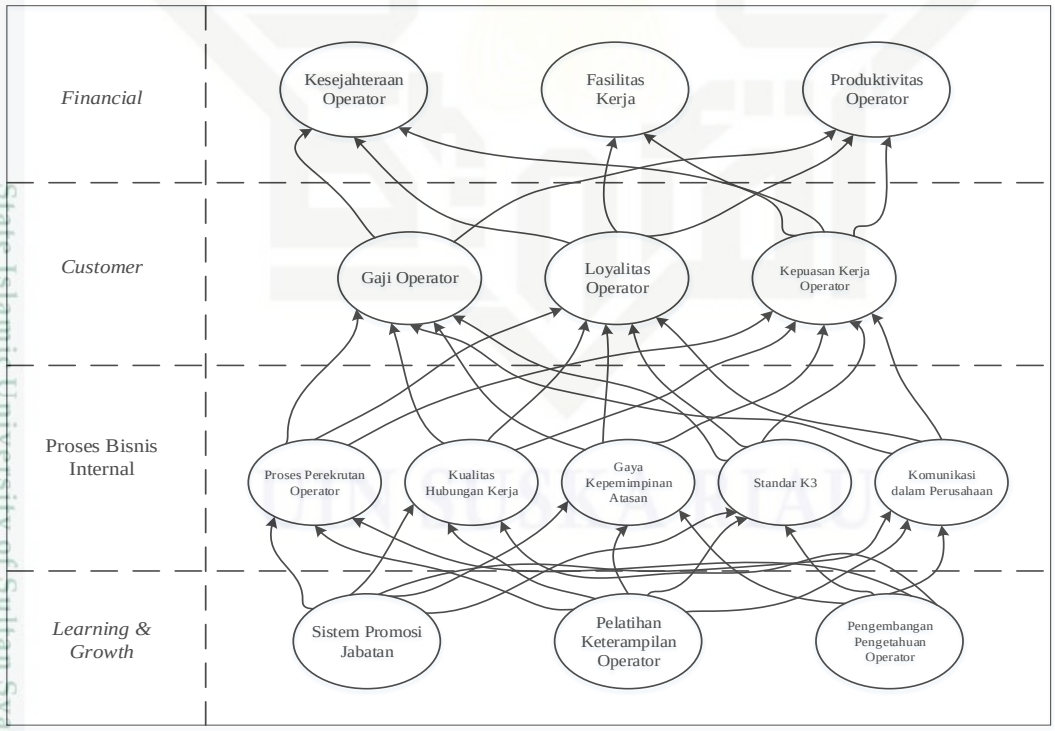
Tabel 4.6 Peran SDM dalam Mendukung Sasaran Strategis (Lanjutan)

Strategi	Peran Sumber Daya Manusia
Pelatihan Keterampilan Operator	Mengikuti segala program pelatihan dari perusahaan. (Tolok Ukur: 6 pelatihan)
Pengembangan Pengetahuan Operator	Mengikuti kegiatan seminar dan mentoring di perusahaan secara konsisten. (Tolok Ukur: 31 operator)

(Sumber: Pengolahan Data., 2025)

4.2.1.3 Membuat Peta Strategi

Tahapan selanjutnya adalah menyusun peta strategis, yang berfungsi untuk memvisualisasikan arah dan hubungan antar sasaran strategis perusahaan. Peta ini memuat 14 sasaran strategis yang dikelompokkan ke dalam empat perspektif utama, yaitu perspektif *financial*, perspektif *customer*, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif *learning & Growth*. Masing-masing sasaran dirancang untuk saling terhubung secara logis, sehingga membentuk alur strategi yang komprehensif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.



Gambar 4.5 Peta Strategis PT. Laundry Kotak Indonesia
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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.

4.2.1.4 Mengidentifikasi HR *Deliverable* dalam Peta Strategi

Setelah memahami keterkaitan antar sasaran strategis dari keempat perspektif melalui peta strategis yang telah disusun, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi hubungan antar faktor-faktor penentu keberhasilan dalam pengukuran kinerja sumber daya manusia. Hal ini bertujuan untuk menentukan elemen-elemen kunci yang dapat berperan sebagai penggerak utama dalam mendorong peningkatan kinerja perusahaan secara menyeluruh, sehingga seluruh aktivitas SDM dapat selaras dengan arah strategis yang telah ditetapkan sebelumnya.

HR *Deliverables* merupakan titik krusial yang menjadi jembatan dalam mengintegrasikan fungsi sumber daya manusia ke dalam sistem pengukuran kinerja perusahaan. Untuk mencapainya, perusahaan perlu mengidentifikasi secara tepat area persinggungan antara peran SDM dengan strategi implementasi yang dirancang. HR *Deliverables* mencerminkan hasil konkret dari arsitektur sumber daya manusia meliputi kebijakan, sistem, dan perilaku yang secara aktif mendukung pelaksanaan strategi bisnis, sehingga SDM tidak hanya sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai penggerak utama pencapaian tujuan strategis perusahaan.

HR *Deliverables* diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu HR *Performance Driver* (penggerak langsung kinerja SDM) dan HR *Enabler* (pendukung atau pendorong penggerak kinerja). Dalam konteks peta strategis PT. Laundry Kotak Indonesia, HR *Deliverables* berperan sebagai hasil konkret dari upaya manajemen SDM yang berkontribusi terhadap pencapaian strategi perusahaan. Rincian HR *Deliverables* yang sesuai dengan masing-masing perspektif strategi perusahaan dapat ditemukan pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.7 HR *Deliverables* Pada Peta Strategis

HR *Performance Driver*	HR *Enablers*
Perspektif *Finacial* (Keuangan)	
Kesejahteraan Operator	Sistem kompensasi berbasis kinerja, jaminan sosial kerja, dan tunjangan insentif.

(Sumber: Pengolahan Data., 2025)

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 4.7 HR *Deliverables* Pada Peta Strategis (Lanjutan)

HR *Performance Driver*	HR *Enablers*
Fasilitas kerja	Penyediaan alat kerja ergonomis, ruang istirahat yang nyaman, dan fasilitas pendukung lainnya.
Produktivitas Operator	SOP yang jelas, pengawasan kerja rutin, sistem target harian dan insentif performa.
Perspektif *Customer* (Konsumen)	
Gaji Operator	Memberikan apresiasi kepada operator yang tidak pernah absen atau selalu mencapai target harian/mingguan.
Loyalitas Operator	Program penghargaan (*reward system*), pembinaan karier, suasana kerja yang kondusif.
Kepuasan Kerja Operator	Survei kuesioner kepuasan kerja, forum komunikasi rutin, pemberian *feedback* secara positif.
Perspektif Proses Bisnis Internal (*Internal Business Process*)	
Proses Perekrutan Operator	Sistem rekrutmen berbasis kompetensi, pelatihan *onboarding*, dan seleksi objektif.
Kualitas Hubungan Kerja	Budaya kerja kolaboratif, pelatihan komunikasi, dan tim *building* rutin.
Gaya Kepemimpinan Atasan	Pelatihan kepemimpinan secara berkala, dan menunjukkan disiplin, tanggung jawab, dan sikap positif agar dapat ditiru oleh bawahannya..
Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja	SOP K3 yang diperbarui secara berkala, pelatihan keselamatan kerja, dan APD lengkap.
Komunikasi dalam Perusahaan	Menyediakan media komunikasi yang jelas seperti grup WhatsApp, papan pengumuman, dan rapat rutin, untuk menyampaikan informasi secara cepat dan terstruktur.

(Sumber: Pengolahan Data., 2025)

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 4.7 HR *Deliverables* Pada Peta Strategis (Lanjutan)

HR *Performance Driver*	HR *Enablers*
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (*Learning and Growth*)	
Sistem Promosi Jabatan	Jalur karier yang jelas, kriteria promosi transparan, sistem evaluasi kinerja berkala.
Pelatihan Keterampilan Operator	Menyelenggarakan program pelatihan rutin, modul pelatihan, kerja praktik terstruktur.
Pengembangan Pengetahuan Operator	Akses ke sumber belajar,seminar dan mentoring di perusahaan.

(Sumber: Pengolahan Data., 2025)

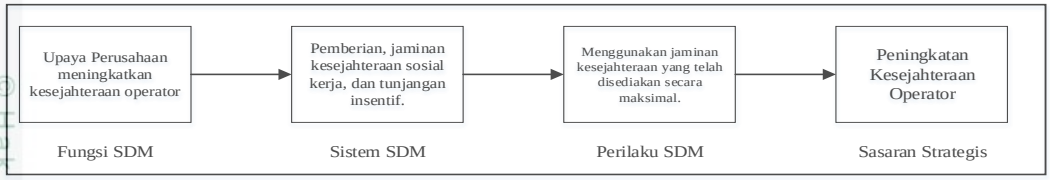
4.2.1.5 Menyelaraskan HR *Deliverable* dengan Arsitektur SDM

Ketika peta strategis yang menggambarkan keterkaitan antar sasaran dari empat perspektif berhasil disusun, tahap berikutnya adalah menggali hubungan antara faktor-faktor kunci keberhasilan dalam pengukuran kinerja sumber daya manusia. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen penting yang berfungsi sebagai penggerak utama dalam mendorong peningkatan performa perusahaan secara menyeluruh. Dengan begitu, seluruh kegiatan dan kebijakan SDM dapat diselaraskan secara sistematis terhadap arah strategis perusahaan. Adapun keselarasan arsitektur SDM dengan tiap sasaran strategis dalam mendukung pencapaian kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Kesejahteraan Operator.

   Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan kesejahteraan operator, perusahaan perlu menerapkan sistem kompensasi berbasis kinerja, jaminan sosial kerja, dan tunjangan insentif, dengan perilaku operator Memanfaatkan peluang tersebut dengan bekerja secara maksimal sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan kesejahteraan operator. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan kesejahteraan operator yaitu:

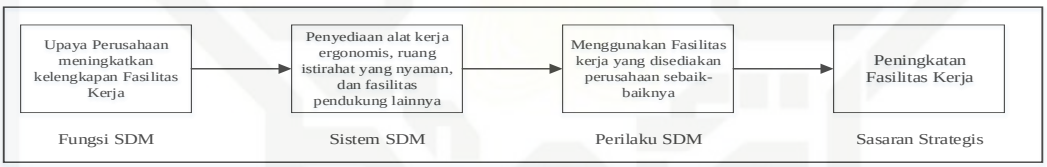
Adapun gambarnya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.6 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Kesejahteraan Operator
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

2. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Fasilitas Kerja.

   Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan kelengkapan Fasilitas Kerja, perusahaan perlu menerapkan penyediaan alat kerja ergonomis, ruang istirahat yang nyaman, dan fasilitas pendukung lainnya dengan perilaku operator menggunakan fasilitas kerja yang disediakan perusahaan sebaik-baiknya sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan fasilitas kerja. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan fasilitas kerja yaitu:



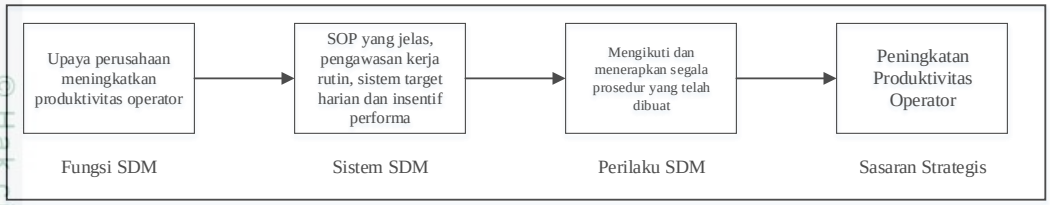
Gambar 4.7 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Fasilitas Kerja
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

3. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Produktivitas Operator.

   Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan produktivitas operator, perusahaan perlu menerapkan SOP yang jelas, pengawasan kerja rutin, sistem target harian dan insentif performa dengan perilaku operator mengikuti dan menerapkan segala prosedur yang telah dibuat sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan produktivitas operator. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan produktivitas operator yaitu:

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
UIN SUSKA RIAU

Adapun gambarnya adalah sebagai berikut:

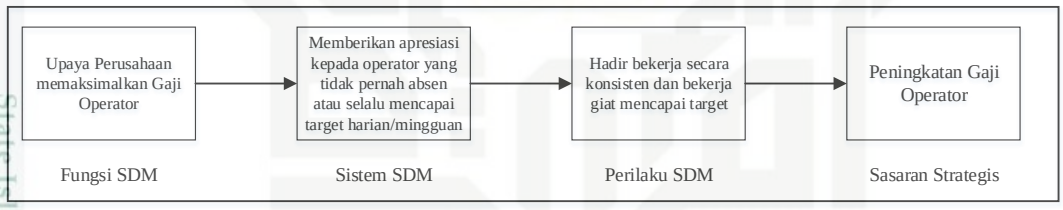


Gambar 4.8 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Pencapaian Kinerja Operator
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Gaji Operator.

Dalam mencapai upaya perusahaan memaksimalkan Gaji Operator, perusahaan perlu menerapkan apresiasi kepada operator yang tidak pernah absen atau selalu mencapai target harian/mingguan dengan perilaku operator Hadir bekerja secara konsisten dan bekerja giat mencapai target sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan gaji operator. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan gaji operator yaitu:

Adapun gambar arsitekturnya sebagai berikut:



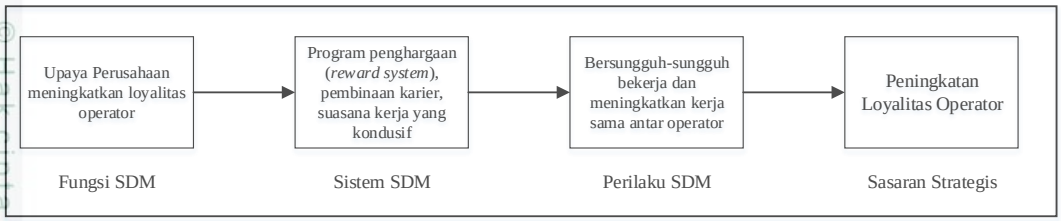
Gambar 4.9 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Gaji Operator
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

5. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Loyalitas Operator.

Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan loyalitas operator, perusahaan perlu menerapkan program penghargaan (*reward system*), pembinaan karier, suasana kerja yang kondusif dengan perilaku operator Bersungguh-sungguh bekerja dan meningkatkan kerja sama antar operator sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan loyalitas

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
UIN SUSKA RIAU

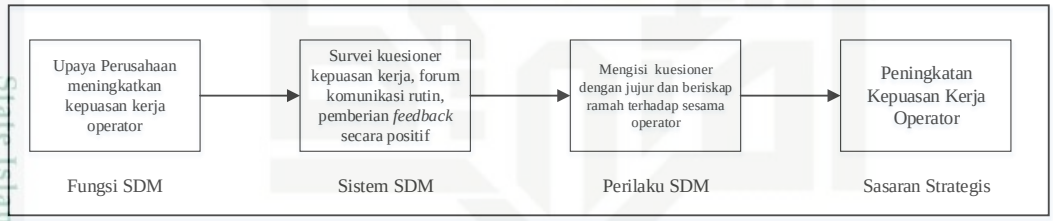
operator. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan loyalitas operator yaitu:



Gambar 4.10 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Loyalitas Operator
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

6. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Kepuasan Kerja Operator.

   Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan kepuasan kerja operator, perusahaan perlu menerapkan survei kepuasan kerja, forum komunikasi rutin, pemberian *feedback* secara positif dengan perilaku operator Mengisi kuesioner dengan jujur dan beriskap ramah terhadap sesama operator sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan kepuasan kerja operator. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan kepuasan kerja operator yaitu:



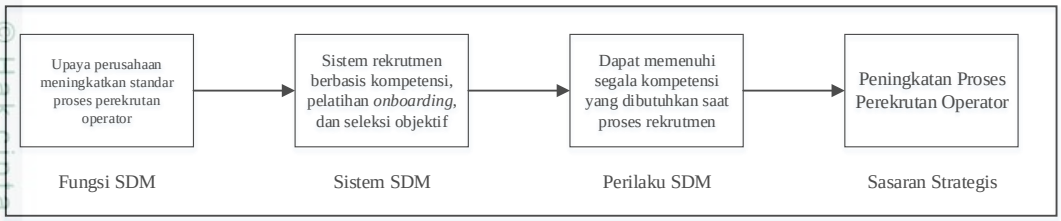
Gambar 4.11 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Kepuasan Kerja Operator
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

7. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Proses Perekrutan Operator.

   Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan standar proses perekrutan operator, perusahaan perlu menerapkan sistem rekrutmen berbasis kompetensi, pelatihan *onboarding*, dan seleksi objektif dengan perilaku operator dapat memenuhi segala kompetensi yang dibutuhkan saat proses rekrutmen sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan proses perekrutan

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
UIN SUSKA RIAU

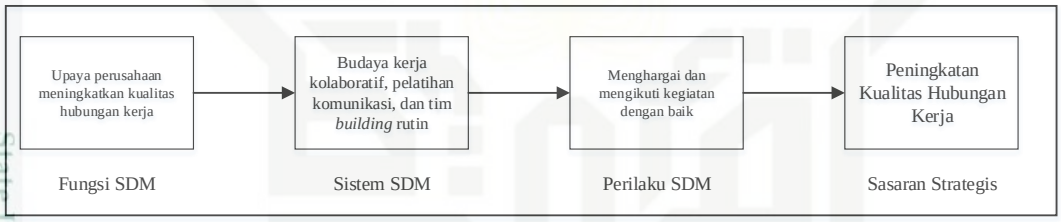
operator. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan proses perekrutan operator yaitu:



Gambar 4.12 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Proses Perekrutan Operator
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

8. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja.

   Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan kualitas hubungan kerja, perusahaan perlu menerapkan budaya kerja kolaboratif, pelatihan komunikasi, dan tim *building* rutin dengan perilaku operator Menghargai dan mengikuti kegiatan dengan baik sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatkan kualitas hubungan kerja. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan kualitas hubungan kerja yaitu:



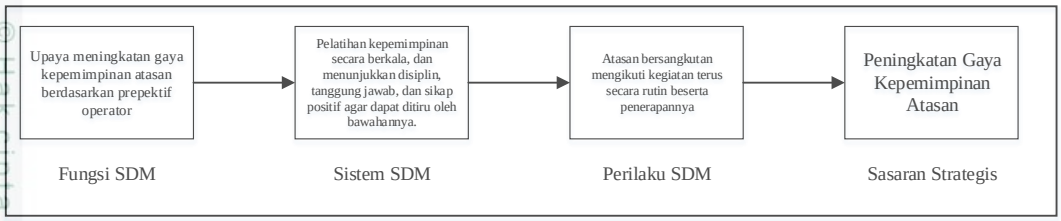
Gambar 4.13 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

9. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Gaya Kepemimpinan Atasan.

   Dalam mencapai upaya meningkatan gaya kepemimpinan atasan berdasarkan prepektif operator, perusahaan pelatihan kepemimpinan secara berkala, dan menunjukkan disiplin, tanggung jawab, dan sikap positif agar dapat ditiru oleh bawahannya, dengan perilaku atasan bersangkutan mengikuti kegiatan terus secara rutin beserta penerapannya sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan gaya kepemimpinan atasan. Berikut ini adalah

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
UIN SUSKA RIAU

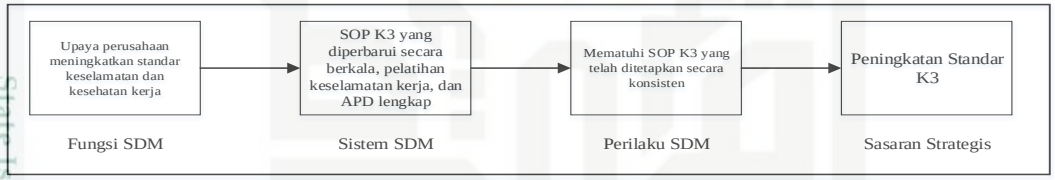
keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan gaya kepemimpinan atasan yaitu:



Gambar 4.14 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Gaya Kepemimpinan Atasan
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

10. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

    Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan standar keselamatan dan kesehatan kerja, perusahaan perlu menerapkan SOP K3 yang diperbarui secara berkala, pelatihan keselamatan kerja, dan APD lengkap dengan perilaku Mematuhi SOP K3 yang telah ditetapkan secara konsisten strategis yaitu meningkatan standar keselamatan dan kesehatan kerja. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan standar keselamatan dan kesehatan kerja yaitu:



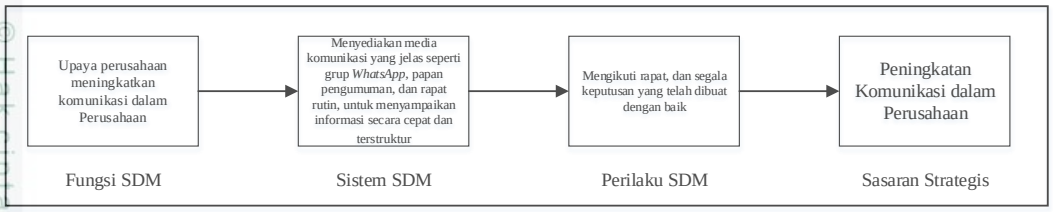
Gambar 4.15 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

11. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan.

    Dalam mencapai Upaya perusahaan meningkatkan komunikasi dalam Perusahaan, perusahaan perlu menyediakan media komunikasi yang jelas seperti grup *WhatsApp*, papan pengumuman, dan rapat rutin, untuk menyampaikan informasi secara cepat dan terstruktur dengan perilaku operator Mengikuti rapat, dan segala keputusan yang telah dibuat dengan baik sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan komunikasi dalam

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
UIN SUSKA RIAU

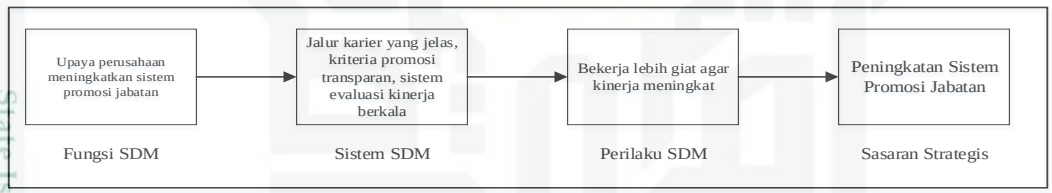
perusahaan. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan komunikasi dalam perusahaan yaitu:



Gambar 4.16 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

12. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Sistem Promosi Jabatan.

    Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan sistem promosi jabatan, perusahaan perlu menerapkan jalur karier yang jelas, kriteria promosi transparan, sistem evaluasi kinerja berkala dengan perilaku operator bekerja lebih giat agar kinerja meningkat sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan sistem promosi jabatan. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan sistem promosi jabatan yaitu:



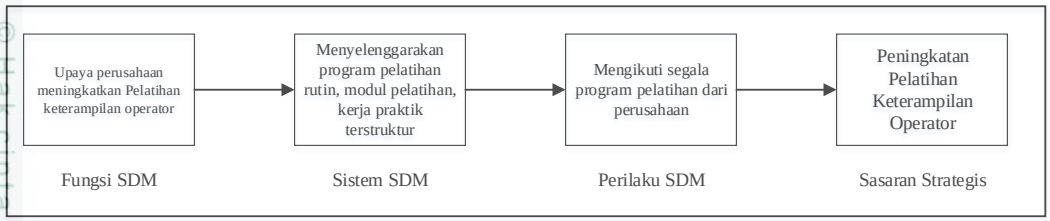
Gambar 4.17 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Sistem Promosi Jabatan
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

13. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator.

    Dalam mencapai Upaya perusahaan meningkatkan Pelatihan keterampilan operator, perusahaan perlu menyelenggarakan program pelatihan rutin, modul pelatihan, kerja praktik terstruktur dengan perilaku operator Mengikuti segala program pelatihan dari perusahaan sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan pelatihan keterampilan operator. Berikut ini adalah

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
UIN SUSKA RIAU

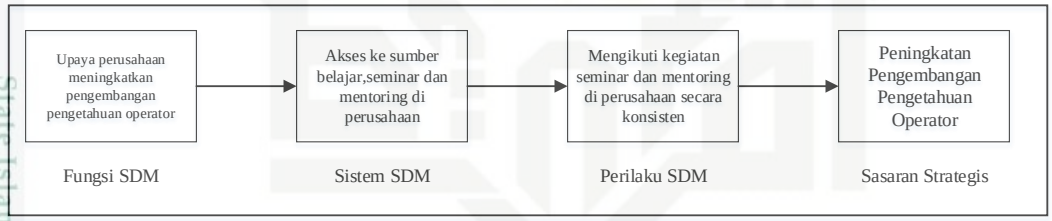
keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan pelatihan keterampilan operator yaitu:



Gambar 4.18 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

14. Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Pengembangan Pengetahuan Operator.

Dalam mencapai upaya perusahaan meningkatkan pengembangan pengetahuan operator, perusahaan perlu menerapkan akses ke sumber belajar,seminar dan mentoring di perusahaan, dengan perilaku operator mengikuti kegiatan seminar dan mentoring di perusahaan secara konsisten sehingga dapat mewujudkan sasaran strategis yaitu meningkatan pengembangan pengetahuan operator. Berikut ini adalah keselarasan arsitektur SDM yang dapat mendukung peningkatan pengembangan pengetahuan operator yaitu:



Gambar 4.19 Keselarasan Arsitektur SDM yang Dapat Mendukung Peningkatan Pengembangan Pengetahuan Operator
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4.2.1.6 Merancang Sistem Pengukuran Kinerja yang Strategis

Tahapan ini melibatkan proses identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) untuk setiap sasaran strategis, yang bertujuan meningkatkan kinerja institusi secara menyeluruh. KPI digunakan sebagai alat ukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan, berdasarkan empat perspektif dalam *Human Resource Scorecard* (HRSC). Selain itu, pada tahap ini juga ditentukan pemicu kinerja (*performance driver*) yang berfungsi sebagai faktor penyebab langsung tercapainya

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
UIN SUSKA RIAU

target KPI, sehingga membantu perusahaan memahami elemen apa saja yang perlu dikelola untuk mendorong hasil yang optimal.

Tabel 4.8 Indentifikasi KPI (*Key Performance Indicators*)

Sasaran Strategis	Ukuran Hasil (*Lagging Indicator*)	Ukuran Pemicu Kinerja (*Leading Indicator*)
Perspektif *Financial* (Keuangan)		
F1: Kesejahteraan Operator	**F11**: Tingkat kesejahteraan operator	**F111**: Banyaknya operator yang menerima jaminan kesejahteraan
F2: Fasilitas kerja	**F21**: Tingkat keketersediaan fasilitas kerja yang layak	**F211**: Jumlah fasilitas pendukung kerja yang tersedia
F3: Produktivitas Operator	**F31**: Tingkat terselesaikannya orderan pakaian konsumen	**F311**: Rata-rata pengerjaan cucian per hari
Perspektif *Customer* (Pelanggan)		
C1: Gaji Operator	**C11**: Jumlah karyawan yang menyatakan gaji sesuai	**C111**: Presentase operator yang menyatakan gaji sesuai
C2: Loyalitas Operator	**C21**: Jumlah operator yang bekerja ≥1tahun	**C211**: Tingkat keluar masuk (pergantian) operator dari perusahaan
(**C3**: Kepuasan Kerja Operator	**C31**: Indeks kepuasan kerja operator	**C311**: Frekuensi forum diskusi dan tindak lanjut atas keluhan
Perspektif Proses Bisnis Internal (*Internal Business Process*)		
PBI1: Proses Perekrutan Operator	**PBI11**: Kualifikasi perekrutan yang sesuai standar	**PBI111**: Jumlah kandidat yang memenuhi kualifikasi awal
PBI2: Kualitas Hubungan Kerja	**PBI21**: Jumlah kegiatan tim *building* yang terlaksana	**PBI211**: Jumlah terlaksananya kegiatan yang direncanakan
PBI3: Gaya Kepemimpinan Atasan	**PBI31**: Indeks gaya kepemimpinan atasan	**PBI311**: Jumlah sesi coaching & feedback yang dilakukan oleh atasan

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.8 Indentifikasi KPI (*Key Performance Indicators*) (Lanjutan)

Sasaran Strategis	Ukuran Hasil (*Lagging Indicator*)	Ukuran Pemicu Kinerja (*Leading Indicator*)
PBI4: Standar K3	**PBI41**: Tingkat terjadinya kecelakaan kerja	**PBI411**: Jumlah insiden kecelakaan kerja
PBI5: Komunikasi dalam Perusahaan	**PBI51**: Frekuensi kegiatan forum internal yang teralisasi	**PBI511**: Jumlah forum/sosialisasi internal yang dilaksanakan
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (*Learning and Growth*)		
PP1: Sistem Promosi Jabatan	**PP11**: Frekuensi operator yang dipromosikan setiap tahun	**PP111**: Jumlah operator yang layak dipromosikan setiap tahun
PP2: Pelatihan Keterampilan Operator	**PP21**: Jumlah pelatihan teknis yang terealisasi	**PP211**: Jumlah pelatihan keterampilan teknis yang diikuti operator
PP3: Pengembangan Pengetahuan Operator	**PP31**: Jumlah operator yang setuju dengan rencana pengembangan pengetahuan	**PP311**: Banyaknya operator yang menyetujiu dilaksanakan rencana pengembangan pengetahuan.

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4.2.1.7 Implementasi Pengukuran Kinerja dengan Manajemen

Langkah selanjutnya dari serangkaian tahapan yang sudah dilakukan sebelumnya, ialah melakukan implementasi pengukuran kinerja dengan manajemen. Tahapan ini bisa disebut dengan tahapan pembobotan yang dilakukan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

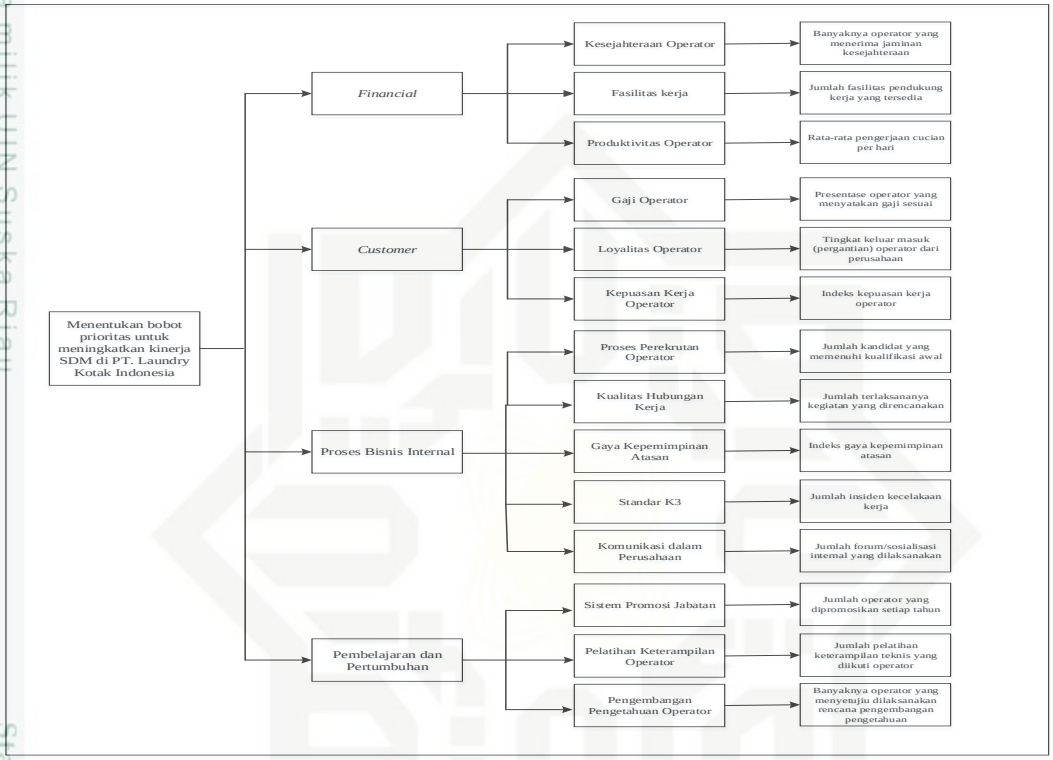
4.2.2 Pembobotan dengan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Pembobotan dari setiap perspektif dapat dilakukan setelah sebelumnya tahap perancangan menggunakan metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) selesai dilakukan. Pembobotan dilakukan berdasarkan hierarki kinerja dengan

menggunakan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk masing-masing KPI yang telah didapatkan.

4.2.2.1 Penyusunan Struktur Hierarki

Tahapan pertama untuk melakukan pembobotan adalah penyusunan struktur hierarki. Berikut ini adalah hierarki berdasarkan 4 perspektif HRSC yaitu:



Gambar 4.20 Hierarki Pembobotan HRSC
(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4.2.2.2 Pembuatan Matriks Perbandingan Berpasangan

Sebelum melakukan pembobotan langkah awal yang harus dilakukan ialah membuat matriks perbandingan berpasangan yang ditujukkan kepada seseorang yang ahli atau sangat paham mengenai kondisi perusahaan, dan dalam hal ini kuesioner ditujukan kepada HRGA dari PT. Laundry Kotak Indonesia. Tujuan dari hierarki adalah untuk menentukan bobot sasaran strategi dan masing-masing perspektif pada *Human Resource Scorecard* yaikni perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan 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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau
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.

pembelajaran. Berikutnya adalah level subkriteria yang merupakan sasaran strategis yang ingin dicapai

Perhitungan pembobotan antar perspektif pada *Human Resource Scorecard* (HRSC) dalam metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.9 Nilai Bobot Antar Perspektif

Perspektif	***Financial***	***Costumer***	**Proses Bisnis Internal**	***Learning & Growth***
Financial	1	2	4	2
Costumer	1/2	1	2	3
Proses Bisnis Internal	1/4	1/2	1	2
Learning & Growth	1/2	1/3	1/2	1
TOTAL	2,25	3,8	7,5	8

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.10 Nilai Bobot Perspektif *Financial*

Perspektif	Kesejahteraan Operator	Fasilitas kerja	Produktivitas Operator
Kesejahteraan Operator	1	1/5	1/4
Fasilitas kerja	5	1	2
Produktivitas Operator	4	1/2	1
TOTAL	10	1,7	3,25

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.11 Nilai Bobot Perspektif *Customer*

Perspektif	Gaji Operator	Loyalitas Operator	Kepuasan Kerja Operator
Gaji Operator	1	1/2	1/4
Loyalitas Operator	2	1	1/3
Kepuasan Kerja Operator	4	3	1
TOTAL	7	4,5	1,58

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.12 Nilai Bobot Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif	Proses Perekrutan Operator	Kualitas Hubungan Kerja	Gaya Kepemimpinan Atasan	Standar K3	Komunikasi dalam Perusahaan
Proses Perekrutan Operator	1	1/2	3	3	2
Kualitas Hubungan Kerja	2	1	2	3	4
Gaya Kepemimpinan Atasan	1/3	1/2	1	2	2
Standar K3	1/3	1/3	1/2	1	3
Komunikasi dalam Perusahaan	1/2	1/4	1/2	1/3	1
TOTAL	4,17	2,58	7,00	9,33	12

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.13 Nilai Bobot Perspektif *Learning and Growth*

Perspektif	Sistem Promosi Jabatan	Pelatihan Keterampilan Operator	Pengembangan Pengetahuan Operator
Sistem Promosi Jabatan	1	1/4	1/3
Pelatihan Keterampilan Operator	4	1	2
Pengembangan Pengetahuan Operator	3	1/2	1
TOTAL	8	1,75	3,3

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4.2.2.3 Perhitungan *Eigen Value* dari Perbandingan Berpasangan

Setelah melakukan nilai pembobotan dari matriks perbandingan berpasangan didapatkan, langkah selanjutnya adalah mencari nilai eigen dari matriks perbandingan berpasangan tersebut. Menghitung *eigen value* bertujuan untuk menentukan prioritas elemen-elemen pada hierarki. *Eigen value* dari matriks perbandingan berpasangan dapat dilihat pada tabel 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.

Tabel 4.14 *Eigen value* antar perspektif

Perspektif	*Eigen Value*				Jumlah	Rata-rata	λ Maks
Financial	0,444	0,522	0,533	0,250	1,750	0,437	0,984
Costumer	0,222	0,261	0,267	0,375	1,125	0,281	1,078
Proses Bisnis Internal	0,111	0,130	0,133	0,250	0,625	0,156	1,172
Learning & Growth	0,222	0,087	0,067	0,125	0,501	0,125	1,002
TOTAL	1	1	1	1	4	1	**4,235**

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.15 *Eigen value* antar perspektif *Financial*

Perspektif	*Eigen Value*			Jumlah	Rata-rata	λ Maks
Kesejahteraan Operator	0,100	0,118	0,077	0,295	0,098	0,982
Fasilitas kerja	0,500	0,588	0,615	1,704	0,568	0,965
Produktivitas Operator	0,400	0,294	0,308	1,002	0,334	1,085
TOTAL	1	1	1	3	1	**3,033**

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.16 *Eigen value* antar perspektif *Customer*

Perspektif	*Eigen Value*			Jumlah	Rata-rata	λ Maks
Gaji Operator	0,143	0,111	0,158	0,412	0,137	0,961
Loyalitas Operator	0,286	0,222	0,211	0,718	0,239	1,078
Kepuasan Kerja Operator	0,571	0,667	0,632	1,870	0,623	0,987
TOTAL	1	1	1	3	1	**3,025**

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.17 *Eigen value* antar perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif	*Eigen Value*					Jumlah	Rata-rata	λ Maks
Proses Perekrutan Operator	0,240	0,194	0,429	0,321	0,167	1,350	0,270	1,125
Kualitas Hubungan Kerja	0,480	0,387	0,286	0,321	0,333	1,808	0,362	0,934
Gaya Kepemimpinan Atasan	0,080	0,194	0,143	0,214	0,167	0,797	0,159	1,116
Standar K3	0,080	0,129	0,071	0,107	0,250	0,638	0,128	1,190
Komunikasi dalam Perusahaan	0,120	0,097	0,071	0,036	0,083	0,407	0,081	0,977
TOTAL	1	1	1	1	1	5	1	**5,342**

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.18 *Eigen value* antar perspektif *Learning and Growth*

Perspektif	*Eigen Value*			Jumlah	Rata-rata	λ Maks
Sistem Promosi Jabatan	0,125	0,143	0,100	0,368	0,123	0,981
Pelatihan Keterampilan Operator	0,500	0,571	0,600	1,671	0,557	0,975
Pengembangan Pengetahuan Operator	0,375	0,286	0,300	0,961	0,320	1,067
TOTAL	1	1	1	3	1	**3,023**

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4.2.2.4 Perhitungan Nilai CI dan CR

Untuk mengukur nilai indeks konsistensi (CI) dari matriks perbandingan antar perspektif dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

n (jumlah kriteria) = 4

λ Maks =

CI $= \frac{\lambda \text{ Maks-n}}{\text{n-1}}$

$= \frac{4{,}235-4}{4-1}$

$= 0{,}078$

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 4.19 Rekapitulasi Nilai indeks Konsistensi (CI)

Perspektif	CI	n	RI
Antar Perspektif	0,078	4	0,9
Perspektif *Financial*	0,016	3	0,58
Perspektif *Customer*	0,012	3	0,58
Perspektif Proses Bisnis Internal	0,086	5	1,12
Perspektif *Learning and Growth*	0,012	3	0,58

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Selanjutnya ialah menghitung konsistensi rasio (CR) dengan nilai indeks rasio (IR), sesuai dengan ketentuan untuk n = 4 adalah 0,9. Maka nilai CR dapat dihitung sebagai berikut:

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

$$= \frac{0,078}{0,9}$$

$$= 0,087$$

Dengan nilai CR = 0,087≤ 0,1, maka nilai konsistensi rasio dapat diterima atau **konsisten**.

Tabel 4.20 Rekapitulasi konsistensi rasio (CR)

Perspektif	CR
Antar Perspektif	0,087
Perspektif *Financial*	0,028
Perspektif *Customer*	0,021
Perspektif Proses Bisnis Internal	0,077
Perspektif *Learning and Growth*	0,020

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Rekapitulasi bobot antar perspektif dari matriks perbandingan berpasangan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Procees* (AHP) dapat dilihat pada Tabel 4.19 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.

Tabel 4.21 Rekapitulasi Bobot Antar Perspektif

Perbandingan antar perspektif	Bobot	*Consistency Ratio* (CR)
Financial	0,437	0,087
Costumer	0,281	
Proses Bisnis Internal	0,156	
Learning & Growth	0,125	
TOTAL	1	
KESIMPULAN	**Konsisten**	

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan tabel 4.19 yang memiliki bobot paling besar adalah perspektif *financial* dengan bobot 0,437. Hal ini menunjukkan bahwasannya perspektif *financial* menjadi prioritas perusahaan dalam mencapai sasaran strategis dan juga perspektif *financial* juga memiliki kontribusi paling besar dalam sasaran strategis.

Untuk pembobotan pada sub perspektif dilakukan hal yang sama yakni dengan menhitung indeks konsistensi (CI) dan konsistensi rasio (CR) dari matriks perbandingan berpasangan. Hasil rekapitulasi dari pembobotan sasaran strategis dari sub perspektif menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat dilihat pada berikut:

Tabel 4.22 Rekapitulasi Bobot Perspektif *Financial*

Perbandingan Antar Perspektif	Bobot	*Consistency Ratio* (CR)
Kesejahteraan Operator	0,098	0,028
Fasilitas kerja	0,568	
Produktivitas Operator	0,334	
TOTAL	1	
KESIMPULAN	**Konsisten**	

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.23 Rekapitulasi Bobot Perspektif *Customer*

Perbandingan Antar Perspektif	Bobot	*Consistency Ratio* (CR)
Gaji Operator	0,137	0,021
Loyalitas Operator	0,239	
Kepuasan Kerja Operator	0,623	
TOTAL	1	
KESIMPULAN	**Konsisten**	

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.24 Rekapitulasi Bobot Perspektif Proses Bisnis Internal

Perbandingan Antar Perspektif	**Bobot**	***Consistency Ratio* (CR)**
Proses Perekrutan Operator	0,270	0,077
Kualitas Hubungan Kerja	0,362	
Gaya Kepemimpinan Atasan	0,159	
Standar K3	0,128	
Komunikasi dalam Perusahaan	0,081	
TOTAL	1	
KESIMPULAN	**Konsisten**	

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.25 Rekapitulasi Bobot Perspektif *Learning and Growth*

Perbandingan Antar Perspektif	**Bobot**	***Consistency Ratio* (CR)**
Sistem Promosi Jabatan	0,123	0,020
Pelatihan Keterampilan Operator	0,557	
Pengembangan Pengetahuan Operator	0,320	
TOTAL	1	
KESIMPULAN	**Konsisten**	

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Pada perspektif *financial* bobot tertinggi berada pada fasilitas kerja dengan bobot nilai 0,568. Dan bobot terendah berada pada kesejahteraan operator dengan bobot 0,090. Sehingga pada perspektif *financial* yang menjadi prioritas perusahaan adalah peningkatan fasilitas kerja.

Pada perspektif *customer* bobot tertinggi berada pada kepuasan kerja operator dengan bobot nilai 0,623. Dan bobot terendah berada pada gaji operator dengan bobot 0,137. Sehingga pada perspektif *customer* yang menjadi prioritas perusahaan adalah peningkatan loyalitas operator.

Pada perspektif proses bisnis internal bobot tertinggi berada pada kualitas hubungan kerja dengan bobot nilai 0,362. Dan bobot terendah berada pada komunikasi dalam perusahaan dengan bobot 0,081. Sehingga pada perspektif pelanggan yang menjadi prioritas perusahaan adalah peningkatan kualitas hubungan kerja.

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.

Dan yang terakhir ada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran bobot tertinggi berada pada peningkatan pelatihan keterampilan operator dengan bobot nilai 0,557. Dan bobot terendah berada pada peningkatan sistem promosi jabatan dengan bobot 0,123. Sehingga pada perspektif pelanggan yang menjadi prioritas perusahaan adalah peningkatan pelatihan keterampilan operator.

4.2.3 Mendefinisikan KPI pada Sasaran Strategis dan Target Perusahaan

Dalam merancang *Human Resources Scorecard* suatu perusahaan, sasaran strategi akan diukur untuk mengetahui sejauh mana kinerjanya, sehingga membutuhkan suatu ukuran yang jelas terhadap masing-masing strategi. Oleh karena itu, perlu dibuat petunjuk teknis yang memuat definisi beserta target berdasarkan data yang ada di perusahaan dan dengan melakukan diskusi bersama HRGA. Petunjuk teknisnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kesejahteraan Operator

Untuk mengetahui peningkatan kesejahteraan operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, dapat di peroleh dari banyaknya operator yang menerima jaminan kesejahteraan.

Tabel 4.26 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Kesejahteraan Operator

Sasaran Strategis: Peningkatan Kesejahteraan Operator	***Key Performance Indicator***: Banyaknya operator yang menerima jaminan kesejahteraan
Definisi	Jumlah operator yang mendapatkan jaminan kesejahteraan dari perusahaan, seperti BPJS
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah operator yang menerima jaminan kesejahteraan}}{\text{Total Jumlah Operator}} \times 100\%$
Satuan yang digunakan	Persentase (%)
Kondisi Aktual	100%
Target Perusahaan	100%
Polaritas	Positif (semakin tinggi, semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam menjamin kesejahteraan seluruh tenaga kerja secara menyeluruh
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.26 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Kesejahteraan Operator (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Kesejahteraan Operator	***Key Performance Indicator***: Banyaknya operator yang menerima jaminan kesejahteraan
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, dari 31 operator yang bekerja, 31 operator telah mendapatkan jaminan kesejahteraan dari perusahaan. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan kesajahteraan operator adalah sebagai berikut:

$$\text{Kondisi aktual kesejahteraan Operator} = \frac{31}{31} \text{x} 100\% = 100\%$$

2. Peningkatan Fasilitas Kerja

Untuk mengetahui peningkatan fasilitas kerja di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan indikator jumlah fasilitas pendukung kerja yang tersedia.

Tabel 4.27 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Fasilitas Kerja

Sasaran Strategis: Peningkatan Fasilitas Kerja	***Key Performance Indicator***: Jumlah fasilitas pendukung kerja yang tersedia
Definisi	Jumlah fasilitas kerja (peralatan operasional) yang tersedia dan dapat digunakan secara optimal oleh operator.
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah fasilitas kerja tersedia}}{\text{Total Fasilitas yang dibutuhkan}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	Persentase (%)
Kondisi Aktual	90%
Target Perusahaan	100%
Polaritas	Positif (semakin tinggi semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam Menyediakan lingkungan kerja yang aman, efisien, dan mendukung produktivitas

Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.27 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Fasilitas Kerja (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Fasilitas Kerja	***Key Performance Indicator***: Jumlah fasilitas pendukung kerja yang tersedia
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru telah meyediakan fasiliitas kerja seperti meja setrika, keranjang, mesin cuci, timbangan. Dari hasil observasi 36 dari 40 unit fasilitas kerja utama telah tersedia dan berfungsi. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan fasilitas kerja adalah sebagai berikut:

$$\text{Kondisi aktual fasilitas kerja} = \frac{36}{40} \text{x} 100\% = 90\%$$

Untuk sasaran strategis fasilitas data, dipeprlukan 10% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum.

3. Penyelesaian Kain Konsumen

Untuk mengetahui penyelesaian kain konsumen di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan indikator rata-rata pengerjaan cucian per hari.

Tabel 4.28 Petunjuk Teknis KPI Penyelesaian Kain Konsumen

Sasaran Strategis: Peningkatan Produktivitas Operator	***Key Performance Indicator***: Rata-rata pengerjaan cucian per hari
Definisi	Rata-rata jumlah kilogram cucian yang dikerjakan oleh satu operator per hari kerja.
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Total Kg Cucian yang dikerjakan}}{\text{Target Kg Cucian yang dikerjakan}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	Kg
Kondisi Aktual	40 Kg
Target Perusahaan	50 Kg

Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.28 Petunjuk Teknis KPI Penyelesaian Kain Konsumen (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Produktivitas Operator	***Key Performance Indicator***: Rata-rata pengerjaan cucian per hari
Polaritas	Positif (semakin tinggi semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja operator dalam penyelesaian cucian
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data operasional, rata-rata cucian yang dikerjakan oleh operator per hari adalah 40 Kg. Nilai ini menunjukkan bahwa penyelesaian kain konsumen berada dalam kisaran target dan mendekati angka maksimal. Meskipun belum mencapai 50 Kg. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan produktivitas operator adalah sebagai berikut:

$$\text{Penyelesaian Aktual Kain Konsumen} = \frac{40}{50} \text{x} 100\% = 80\%.$$

Untuk sasaran strategis peningkatan produktivitas operator, diperlukan 20% lagi untuk peningkatan penyelesaian kain konsumen menjadi maksimum

4. Peningkatan Gaji Operator

Untuk mengetahui peningkatan gaji operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan indikator presentase operator yang menyatakan gaji sesuai.

Tabel 4.29 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Gaji Operator

Sasaran Strategis: Peningkatan Gaji Operator	***Key Performance Indicator***: Presentase operator yang menyatakan gaji sesuai
Definisi	Tingkat kesesuaian antara gaji yang diterima operator dengan beban kerja
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah operator yang menyatakan gaji sesuai}}{\text{Total operator}} \times 100\%$

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.29 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Gaji Operator (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Gaji Operator	***Key Performance Indicator***: Presentase operator yang menyatakan gaji sesuai
Satuan yang digunakan	Persentase (%)
Kondisi Aktual	64,5%
Target Perusahaan	90%
Polaritas	Positif (Semakin tinggi semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam menyediakan sistem penggajian yang adil dan sesuai beban kerja.
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, sebanyak 20 dari 31 operator menyatakan bahwa gaji mereka sudah sesuai dengan beban kerja. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan gaji operator adalah sebagai berikut:

$$\text{Kondisi Aktual Gaji Operator} = \frac{20}{31} \text{x} 100\% = 64{,}5\%$$

Untuk sasaran strategis peningkatan gaji operator, diperlukan 35,5% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum.

5. Peningkatan Loyalitas Operator

Untuk mengetahui peningkatan loyalitas operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan indikator tingkat keluar masuk (pergantian) operator dari perusahaan.

Tabel 4.30 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Loyalitas Operator

Sasaran Strategis: Peningkatan Loyalitas Operator	***Key Performance Indicator***: Tingkat keluar masuk (pergantian) operator dari perusahaan
Definisi	Tingkat komitmen dan kesetiaan operator terhadap perusahaan, diukur melalui lama kerja dan tingkat *turnover* dalam setahun.

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.30 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Loyalitas Operator (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Loyalitas Operator	***Key Performance Indicator***: Tingkat keluar masuk (pergantian) operator dari perusahaan
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah operator tetap } (\geq 1\text{tahun})}{\text{Total operator}} \times 100\%$
Satuan yang digunakan	Jumlah
Kondisi Aktual	16
Target Perusahaan	31
Polaritas	Positif (Semakin tinggi semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam menurunkan angka *turnover* dan mempertahankan operator berpengalaman.
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, sebanyak 16 dari 31 operator telah bekerja selama lebih dari satu tahun tanpa catatan pelanggaran. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan loyalitas operator adalah sebagai berikut:

$$\text{Kondisi Aktual Loyalitas Operator} = \frac{16}{31} \text{x} 100\% = 51{,}61\%.$$

Untuk sasaran strategis peningkatan loyalitas operator, diperlukan 20% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum.

6. Peningkatan Kepuasan Kerja Operator

Untuk mengetahui peningkatan kepuasan kerja operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan Indeks kepuasan kerja operator. Dengan menggunakan lima indikator, indeks ini akan menunjukkan seberapa puas operator dengan pekerjaan mereka. Indikator-indikator ini termasuk kepuasan terhadap gaji, pekerjaan, kemajuan, pengawasan atasan, dan kepuasan rekan kerja. Perhitungan indeks kepuasan kerja dilakukan dengan mencari rata-rata jawaban

operator yang memilih respon sangat tidak setuju hingga sangat setuju yang diperoleh dari pengisian kuesioner.

Tabel 4.31 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Kepuasan Kerja Operator

Sasaran Strategis: Peningkatan Kepuasan Kerja Operator	***Key Performance Indicator***: Indeks Kepuasan Kerja Operator
Definisi	Tingkat kepuasan operator terhadap kondisi kerja, atasan, gaji, promosi, dan rekan kerja.
Formula Perhitungan Kinerja	Skor rata-rata hasil survei kepuasan kerja (skala Likert 1–5)
Satuan yang digunakan	Skor rata-rata
Kondisi Aktual	4,309
Target Perusahaan	5
Polaritas	Positif (semakin tinggi semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam meningkatkan motivasi dan kenyamanan kerja melalui peningkatan aspek-aspek kepuasan kerja
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner untuk mendapatkan indeks kepuasan kerja operator, Adapun rekapitulasi hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.32 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Kerja

No	Pernyataan (Indikator)	Skor Nilai					Rata-Rata
		1	2	3	4	5	
1	Pekerjaan	0	0	3	19	9	4,193
2	Kepuasan Gaji	0	0	4	12	15	4,354
3	Promosi	0	0	4	16	11	4,225
4	Atasan	0	0	0	20	11	4,354
5	Rekan Kerja	0	0	0	18	13	4,419
Rata-Rata Skor							4,309

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner kepuasan kerja operator, maka didapatkan nilai rata-rata skor adalah 4,309 dan indicator rekan kerja memiliki skor tertinggi yaitu 4,419. Berikut adalah perhitungan KPI untuk sasaran strategi peningkatan gaya kepemimpinan:

Kondisi Aktual kuesioner kepuasan kerja operator=$\frac{4,309}{5}$x100%=86,18%.

Untuk sasaran strategis peningkatan kepuasan kerja operator, diperlukan 13,82% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum.

7. Peningkatan Proses Perekrutan Operator

Untuk mengetahui peningkatan proses perekrutan operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan jumlah kandidat yang memenuhi kualifikasi awal.

Tabel 4.33 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Proses Perekrutan Operator

Sasaran Strategis: Peningkatan Proses Perekrutan Operator	***Key Performance Indicator***: Jumlah kandidat yang memenuhi kualifikasi awal
Definisi	Proses seleksi tenaga kerja berdasarkan kriteria yang jelas, adil, dan sesuai standar perusahaan.
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah operator memenuhi kualifikasi}}{\text{Total operator seluruhnya}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	Persentase (%)
Kondisi Aktual	100%
Target Perusahaan	100%
Polaritas	Positif (semakin besar semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam memastikan tenaga kerja direkrut berdasarkan standar dan kebutuhan Perusahaan
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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.

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, seluruh calon operator yang direkrut oleh perusahaan selalu memenuhi standar dan kualifikasi yang ditetapkan, sehingga tidak ada operator yang tidak memenuhi standar rekrutmen. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan proses perekrutan operator adalah sebagai berikut:

$$\text{Kondisi Aktual Proses Perekrutan Operator} = \frac{31}{31} \text{x} 100\% = 100\%.$$

8. Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja

Untuk mengetahui peningkatan kualitas hubungan kerja di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan jumlah terlaksananya kegiatan yang direncanakan.

Tabel 4.34 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja

Sasaran Strategis: Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja	***Key Performance Indicator***: Jumlah terlaksananya kegiatan yang direncanakan
Definisi	Banyaknya kegiatan seperti tim *building* dapat terlaksana
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah kegiatan yang terlaksana}}{\text{Jumlah kegiatan yang direncanakan}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	Persentase (%)
Kondisi Aktual	75%
Target Perusahaan	90%
Polaritas	Positif (semakin banyak semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan membangun hubungan kerja yang harmonis dan kolaboratif melalui kegiatan kebersamaan
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, dari 8 kegiatan kebersamaan (tim *building*) yang direncanakan,

hanya 6 kegiatan yang berhasil dilaksanakan. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan kualitas hubungan kerja adalah sebagai berikut:

$$\text{Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja} = \frac{6}{8} \text{x} 100\% = 75\%.$$

Untuk sasaran strategis peningkatan kualitas hubungan kerja, diperlukan 25% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum.

9. Peningkatan Gaya Kepemimpinan Atasan

Untuk mengetahui peningkatan gaya kepemimpinan atasan di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan Indeks gaya kepemimpinan atasan. Berdasarkan dengan model Hersey dan Blanchard, indeks ini akan menunjukkan gaya kepemimpinan seperti instruksi, konsultasi, partisipasi, dan delegasi. Perhitungan indeks kepemimpinan dilakukan dengan mencari ratarata jawaban operator yang diperoleh dari penyebaran kuesioner.

Tabel 4.35 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Gaya Kepemimpinan Atasan

Sasaran Strategis: Peningkatan Gaya Kepemimpinan Atasan	***Key Performance Indicator***: Indeks gaya kepemimpinan atasan
Definisi	Kemampuan atasan dalam memimpin, memberi arahan, memberi motivasi, dan membangun hubungan kerja positif.
Formula Perhitungan Kinerja	Skor rata-rata hasil survei persepsi terhadap gaya kepemimpinan (skala 1–5)
Satuan yang digunakan	Skor rata-rata
Kondisi Aktual	4,315
Target Perusahaan	5,0
Polaritas	Positif (Semakin Tinggi semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinan dalam memotivasi dan membimbing operator.
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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
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.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner untuk memperoleh indeks gaya kepemimpinan atasan. Adapun rekapitulasi hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.36 Rekapitulasi Kuesioner Gaya Kepemimpinan Atasan

No	Pernyataan (Indikator)	Skor Nilai					Rata-Rata
		1	2	3	4	5	
1	Instruksi (Memberitahukan)	0	0	2	19	10	4,258
2	Konsultasi (Menjajakan)	0	0	4	20	7	4,096
3	Partisipasi (Mengikutsertakan)	0	0	4	13	14	4,322
4	Delegasi (Mendelegasikan)	0	0	1	11	19	4,58
Rata-Rata Skor							4,314

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner gaya kepemimpinan atasan, maka didapatkan nilai rata-rata skor adalah 4,352 dan indicator delegasi memiliki skor tertinggi yaitu 4,58. Berikut adalah perhitungan KPI untuk sasaran strategi peningkatan gaya kepemimpinan:

$$\text{Kondisi Aktual gaya kepemimpinan atasan} = \frac{4,314}{5} \text{x} 100\% = 86,28\%.$$

Untuk sasaran strategis peningkatan gaya kepemimpinan atasan, diperlukan 13,72% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum

10. Peningkatan Standar K3

Untuk mengetahui peningkatan standar K3 di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan jumlah insiden kecelakaan kerja.

Tabel 4.37 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Standar K3

Sasaran Strategis: Peningkatan Standar K3	***Key Performance Indicator***: Jumlah insiden kecelakaan kerja
Definisi	Tingkat sering terjadinya kecelakaan kerja dalam setahun
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah kecelakaan kerja}}{\text{Target jumlah kecelakaan kerja}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	Jumlah (Angka)

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.37 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Standar K3 (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Standar K3	***Key Performance Indicator***: Jumlah insiden kecelakaan kerja
Kondisi Aktual	0
Target Perusahaan	≤ 3
Polaritas	Negatif (Semakin sedikit semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan kesuksesan pelaksanaan keamanan dan kenyamanan dalam bekerja
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, tidak ada terjadi kecelakaan kerja, dengan target perusahaan adalah ≤ 3. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan standar K3 adalah sebagai berikut:

Kondisi Aktual Standar K3= 100%.

11. Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan

Untuk mengetahui peningkatan komunikasi dalam perusahaan di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan jumlah forum/sosialisasi internal yang dilaksanakan.

Tabel 4.38 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan

Sasaran Strategis: Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan	***Key Performance Indicator***: Jumlah forum/sosialisasi internal yang dilaksanakan
Definisi	Tingkat intensitas dan keberlangsungan komunikasi internal antar karyawan dan antara manajemen dengan operator melalui forum atau sosialisasi internal.

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.38 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan	***Key Performance Indicator***: Jumlah forum/sosialisasi internal yang dilaksanakan
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah forum soasialisai terlaksana}}{\text{Jumlah forum yang direncanakan}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	Persentase (%)
Kondisi Aktual	60%
Target Perusahaan	90%
Polaritas	Positif (semakin tinggi semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam menjamin arus informasi dalam perusahaan berjalan efektif melalui forum atau pertemuan rutin.
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, dari 10 forum internal yang direncanakan selama tahun berjalan, hanya 6 yang terealisasi. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan komunikasi dalam perusahaan adalah sebagai berikut:

$$\text{Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan} = \frac{6}{10} \text{x} 100\% = 60\%.$$

Untuk sasaran strategis peningkatan komunikasi dalam perusahaan, diperlukan 40% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum

12. Peningkatan Sistem Promosi Jabatan

Untuk mengetahui peningkatan 88ystem promosi jabatan di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan jumlah operator yang dipromosikan setiap tahun.

Tabel 4.39 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Sistem Promosi Jabatan

Sasaran Strategis: Peningkatan Sistem Promosi Jabatan	***Key Performance Indicator***: Jumlah operator yang dipromosikan setiap tahun
Definisi	Kejelasan, keterbukaan, dan pelaksanaan 88ystem promosi jabatan bagi operator berdasarkan kinerja dan masa kerja.

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.39 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Sistem Promosi Jabatan (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Sistem Promosi Jabatan	***Key Performance Indicator***: Jumlah operator yang dipromosikan setiap tahun
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah operator yang dipromosikan}}{\text{Total operator yang layak dipromosikan}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	Jumlah orang (angka)
Kondisi Aktual	2
Target Perusahaan	5
Polaritas	Positif (Semakin banyak semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam mendorong motivasi dan kinerja melalui jenjang karir yang jelas.
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, hanya 2 orang operator mendapatkan kenaikan jabatan dari total operator yang layak dipromosikan sebanyak 5 orang. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan sistem promosi jabatan adalah sebagai berikut:

$$\text{Kondisi Aktual Sistem Promosi Jabatan} = \frac{2}{5} \text{x} 100\% = 40\%.$$

Untuk sasaran strategis peningkatan sistem promosi jabatan, diperlukan 40% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum

13. Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator

Untuk mengetahui peningkatan pelatihan keterampilan operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan jumlah pelatihan keterampilan teknis yang diikuti operator.

Tabel 4.40 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator

Sasaran Strategis: Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator	***Key Performance Indicator***: Jumlah pelatihan keterampilan teknis yang diikuti operator
Definisi	Tingkat pelaksanaan pelatihan kerja bagi operator untuk meningkatkan keterampilan teknis dan efisiensi kerja.

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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 4.40 Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator (Lanjutan)

Sasaran Strategis: Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator	***Key Performance Indicator***: Jumlah pelatihan keterampilan teknis yang diikuti operator
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Jumlah pelatihan yang diberikan}}{\text{Jumlah pelatihan yang direncanakan}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	Jumlah (Angka)
Kondisi Aktual	5
Target Perusahaan	6
Polaritas	Positif (semakin banyak, semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan dalam meningkatkan kompetensi kerja operator melalui pelatihan berkala.
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, Dari 6 pelatihan teknis yang dijadwalkan dalam setahun, hanya 5 yang terealisasi. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan pelatihan keterampilan operator adalah sebagai berikut:

$$\text{Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator} = \frac{5}{6} \text{x} 100\% = 83{,}3\%$$

Untuk sasaran strategis peningkatan pelatihan keterampilan operator, diperlukan 16,7% lagi untuk peningkatan menjadi maksimum

14. Peningkatan Pengembangan Pengetahuan Operator

Untuk mengetahui peningkatan pengembangan pengetahuan operator di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka ditetapkan indikator banyaknya operator yang menyetujiu dilaksanakan rencana pengembangan pengetahuan.

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 4.41Petunjuk Teknis KPI Peningkatan Pengembangan Pengetahuan Operator

Sasaran Strategis: Peningkatan Pengembangan Pengetahuan Operator	***Key Performance Indicator***: Banyaknya operator yang menyetujiu dilaksanakan rencana pengembangan pengetahuan
Definisi	Banyaknya operator yang setuju dilaksanakan rencana pengembangan pengetahuan
Formula Perhitungan Kinerja	$\frac{\text{Total operator yang setuju}}{\text{Total operator}}$ x 100%
Satuan yang digunakan	%
Kondisi Aktual	100%
Target Perusahaan	100%
Polaritas	Positif (Semakin besar semakin baik)
Sasaran	Sebagai acuan untuk meningkatkan pengetahuan operator lebih baik
Frekuensi Pemantauan dan Pelaporan Kinerja	1 tahun
Sumber Data Kinerja	Data Perusahaan
Penanggung Jawab KPI	HRGA

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan data perusahaan tahun 2024 PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, sebanyak 31 operator menyetujui pelaksanaan pengembangan pengetahuan operator. Adapun perhitungan KPI untuk sasaran strategis peningkatan pengembangan pengetahuan operator adalah sebagai berikut:

$$\text{Peningkatan pengembangan pengetahuan operator} = \frac{31}{31} \text{x} 100\% = 100\%$$

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Berikut adalah pengukuran kinerja karyawan (operator) di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, menggunakan metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) dan *Analytical Hierachy Procees* (AHP):

Tabel 4.42 Pengukuran Kinerja Karyawan (operator) di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Analythical Hierarchy Process* (AHP)

Perspektif	Bobot	Sasaran Strategis	Bobot	Ukuran Hasil	Target 2024	Real Tahun 2024	% Pencapaian Target	Penilaian
Financial	0,437	Kesejahteraan Operator	0,098	Tingkat kesejahteraan operator	100%	100%	100%	Kinerja Memenuhi Target
		Fasilitas kerja	0,568	Tingkat keketersediaan fasilitas kerja yang layak	100%	90%	90%	Kinerja Memenuhi Target
		Produktivitas Operator	0,334	Tingkat terselesaikannya orderan pakaian konsumen	50 Kg	40 Kg	80%	Kinerja Memenuhi Target
Customer	0,281	Gaji Operator	0,137	Jumlah operator yang menyatakan gaji sesuai	31	23	64,5%	Kinerja Hampir Memenuhi Target
		Loyalitas Operator	0,239	Jumlah operator yang bekerja ≥1tahun	31	16	51,61%	Kinerja Hampir Memenuhi Target
		Kepuasan Kerja Operator	0,623	: Indeks kepuasan kerja operator	5	4,31	86,18%	Kinerja Memenuhi Target

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
n atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
k kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
ikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
an memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.42 Pengukuran Kinerja Karyawan (operator) di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Analythical Hierarchy Process* (AHP)

Perspektif	Bobot	Sasaran Strategis	Bobot	Ukuran Hasil	Target 2024	Real Tahun 2024	% Pencapaian Target	Penilaian
Proses Bisnis Internal	0,156	: Proses Perekrutan Operator	0,270	Kualifikasi perekrutan yang sesuai standar	100%	100%	100%	Kinerja Memenuhi Target
		Kualitas Hubungan Kerja	0,362	Jumlah kegiatan tim *building* yang terlaksana	8	6	75%	Kinerja Memenuhi Target
		Gaya Kepemimpinan Atasan	0,159	Indeks gaya kepemimpinan atasan	4	4,314	86,28%	Kinerja Memenuhi Target
		Standar K3	0,128	Tingkat terjadinya kecelakaan kerja	≤ 3	0	100%	Kinerja Memenuhi Target
		Komunikasi dalam Perusahaan	0,081	Frekuensi kegiatan forum internal yang teralisasi	10	6	60%	Kinerja Hampir Memenuhi Target
Learning and Growth	0,125	Sistem Promosi Jabatan	0,123	Frekuensi operator yang dipromosikan setiap tahun	5	2	40%	Kinerja Hampir Memenuhi Target
		Pelatihan Keterampilan Operator	0,557	Jumlah pelatihan teknis yang terealisasi	6	5	83,3%	Kinerja Memenuhi Target
		Pengembangan Pengetahuan Operator	0,320	Jumlah operator yang setuju dengan rencana pengembangan pengetahuan	31	31	100%	Kinerja Memenuhi Target

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

4.2.4 Pengkategorian Indikator KPI dengan *Traffic Light System*

Mengacu pada Tabel 4.45, berikut merupakan pengelompokan sasaran strategis berdasarkan hasil penilaian indikator kinerja operator dengan menggunakan metode *Traffic Light System*.

1. Penilaian Indikator Kinerja Kategori Hijau

Penilaian indikator kinerja bewarna hijau dikelompokkan sebagai berikut.

Tabel 4.43 Penilaian Indikator Kinerja Bewarna Hijau

Kode	Indikator kerja
F1	Peningkatan Kesejahteraan Operator
F2	Peningkatan Fasilitas kerja
F3	Peningkatan Produktivitas Operator
C3	Peningkatan Kepuasan Kerja Operator
PBI1	Peningkatan Proses Perekrutan Operator
PBI2	Peningkatan Kualitas Hubungan Kerja
PBI3	Peningkatan Gaya Kepemimpinan Atasan
PBI4	Peningkatan Standar K3
PP2	Peningkatan Pelatihan Keterampilan Operator
PP3	Peningkatan Pengembangan Pengetahuan Operator

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

2. Penilaian Indikator Kinerja Kategori Kuning

Penilaian indikator kinerja bewarna kuning dikelompokkan sebagai berikut.

Tabel 4.44 Penilaian Indikator Kinerja Bewarna Kuning

Kode	Indikator kerja
C1	Peningkatan Gaji Operator
C2	Peningkatan Loyalitas Operator
PBI5	Peningkatan Komunikasi dalam Perusahaan
PP1	Peningkatan Sistem Promosi Jabatan

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

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

BAB VI
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja operator berhasil dilakukan secara sistematis menggunakan metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) yang memetakan indikator-indikator kinerja ke dalam empat perspektif utama, yaitu: *financial, customer, internal business process, and learning and growth*. Selanjutnya, metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk menentukan bobot prioritas masing-masing indikator melalui penilaian berpasangan, yang menghasilkan urutan kepentingan indikator secara objektif. Hasil analisis menunjukkan bahwa perspektif financial memiliki bobot prioritas tertinggi (0,437), yang menandakan bahwa produktivitas operator dan kesejahteraan kerja merupakan aspek kinerja yang paling krusial. Total terdapat 14 indikator kinerja yang dievaluasi, dan hasil klasifikasinya menggunakan metode Traffic Light System menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah berada dalam kategori baik (zona hijau), meskipun masih terdapat beberapa indikator dalam kategori kuning yang memerlukan perhatian khusus, seperti sistem promosi jabatan dan loyalitas operator.
2. Berdasarkan hasil pengukuran tersebut, penelitian ini juga menghasilkan usulan perbaikan terhadap target kinerja operator, khususnya pada indikator-indikator yang belum mencapai target maksimal. Perbaikan yang disarankan mencakup peningkatan komunikasi internal, penyempurnaan sistem promosi dan jenjang karier, serta evaluasi struktur kompensasi agar lebih sesuai dengan beban kerja operator. Langkah-langkah ini diharapkan mampu meningkatkan loyalitas dan motivasi karyawan, serta mendukung perusahaan dalam mempertahankan kualitas layanan dan daya saing di industri *laundry*..

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diambil dari epnelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagi penulis, penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam proses pengukuran kinerja pada Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menjadi bentuk implementasi langsung dari teori ke dalam praktik nyata..
2. Bagi perusahaan, penerapan manajemen sumber daya manusia yang lebih tegas oleh pimpinan terhadap karyawan perlu dilakukan melalui evaluasi berkala, pemberian reward, pelatihan rutin, serta penambahan jumlah tenaga kerja. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mendorong peningkatan kinerja perusahaan agar dapat mencapai klasifikasi target yang telah ditetapkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian terkait pengukuran kinerja HRGA PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru dalam menerapkan manajemen sumber daya manusia kepada para operator di perusahaan tersebut.

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
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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, A. R., Haliah, H., & Nirwana, N. (2022). Mengukur Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Pendekatan *Human Resources Scorecard*. Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. 45, 3(2), 28-36.

An'ars, M. G. (2022). Sistem Informasi Manajemen Berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) Dalam Mengukur Kinerja Guru. Jurnal Data Mining Dan Sistem Informasi, Universitas Teknorat Indonesia 3(1), 8-18.

Arifudin, O., Tanjung, R., Hendar, H., & Hanafiah, H. (2020). Analisis Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Pada Pdam Kabupaten Karawang. Jurnal Ilmu Manajemen, Universitas Islam Nusantara Bandung 10(1), 71-80. https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/2719

Asriati, N., & Syamsuri, S. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Berbasis *Balance Scorecard* Dengan Pendekatan *Human Resources Scorecard*. Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 10(2), Univeristas Tanjungpura 673-682. https://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/article/view/2324

Ayuningtyas, A. E., Mukhayaroh, A., & Samudi, S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Platform Bimbingan Belajar Online Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Bianglala Informatika, Universitas Nusa Mandiri 9(2), 61-65. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/Bianglala/article/view/10194

Becker, Huselid & Ulrich (2001). *The Hrscorecard: Linking People, Strategyand Performance,* Harvard *Businessscholl* Press: Boston. https://cir.nii.ac.jp/crid/1130000793710958208

Fajri, C., Rahman, Y. T., & Wahyudi, W.. (2021). Membangun 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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Melalui Lingkungan Kondusif, Pemberian Motivasi Dan Proporsional Beban Kerja. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, Universitas Pamulang, 4(1), 211-220. https://ojspustek.org/index.php/SJR/article/view/269

Fauziah, F., Purba, J. M., & Tumanggor, R. D. (2021). Faktor Motivasi dengan Implementasi Sistem Jenjang Karir Perawat Pelaksana. Journal of Telenursing, 3(1), 309-318.

Ginting, B. G., & Sianturi, F. A. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Bantuan Kepada Keluarga Kurang Mampu Menggunakan Metode Ahp. J Nas Komputasi Dan Teknol Inf, STMIK Pelita Nusantara, 4(1).

Ilham, I., Suwijana, I. G., & Nurdin, N.. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Beasiswa Pada Smk 2 Sojol Menggunakan Metode AHP. Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer, 4(2), 48-58. https://jesik.web.id/index.php/jesik/article/view/86

Kasman, P. S. P. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bank Syariah Indonesia: Pemberdayaan Sumber Daya Manusia, Motivasi Kerja Dan Perubahan Organisasi (*Literature Review* Manajemen). Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, Universitas Putra Indonesia 2(2), 689-696.

Kurniawati, D., Dan Judisseno, R. K. (2022). Penggunaan Skala Likert Untuk Menganalisa Efektivitas Registrasi *Stakeholder Meeting: Exhibition Indust*ry 2020. In Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis Dan Mice, (Vol. 10, No. 1, Pp. 142-152). http://prosiding-old.pnj.ac.id/index.php/snrtb/article/view/5581

Madjri, A. F. F., & Santoso, B. (2021). Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* Di *PT*. Xyz. Juminten, Fakultas Teknik UPNV Jawa Timur 2(2), 1-12. https://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten/article/view/227

Maidarti, T., Azizah, M., Wibowo, E., & Nuswandari, I. (2022). Pengaruh pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.

SARAKA MANDIRI SEMESTA BOGOR. Derivatif: Jurnal Manajemen, 16(1), 127-145.

Maradita, F. (2020). Human Resource Scorecard Mengaitkan Orang, Strategi Dan Kinerja Sdm (Suatu Model Pengukuran Kinerja Sdm). Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia, 5(1), 15-18. https://www.jurnal.uts.ac.id/index.php/jebi/article/view/650

Maslikhan, M., & Masud, M. I. (2024). Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Menggunakan Metode *Human Resource Scorecard* (Hrsc) Di UPT Industri Kayu Dan Produk Kayu Pasuruan. Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (Jutin), Universitas Yudharta, 7(4), 2015-2022.

Mentang, S. X. (2021). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Karyawan Serta Implikasinya Terhadap Kinerja. Juima: Jurnal Ilmu Manajemen, Universitas Manado, 11(1), 1-15. https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/juima/article/view/2053

Mustopa, Y., Astuti, M., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Pengendalian Internal Dan Tunjangan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Bandar Lampung. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan(Jak),27(1),47https://jurnal.feb.unila.ac.id/index.php/jak/article/view/299

Nugroho, A. O., Dan Veronica, R. B. (2021). Penerapan Metode Ahp Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Tempat Kerja. UNNES *Journal Of Mathematics*, 47-54. https://journal.unnes.ac.id/sju/ujm/article/view/44631

Pandaleke, R. B., Tinangon, J. J., & Wangkar, A. (2021). Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada *PT*. Bank Sultgo Cabang Ratahan. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi 9(3), 1235-1244. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/35217

Pangestu, R. N., Rani, D. S., Tyas, T. S. N., Farhah, Z., & Afifah, Z. N.. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan:

© 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 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

Perencanaan, Kualitas Dan Kepemimpinan (*Literature Review* Manajemen Kinerja). Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. 4(2), 215-228.

Rahim, R. (2023). Pengukuran Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Pengampu Pariwisata Di Provinsi Riau Menggunakan Human Resource Scorecard. In Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK) Universitas Riau (Vol. 2, Pp. 679-690). http://usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/view/184

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W.. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. Fokus (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan), IKIP Siliwangi, 4(4), 279-284. https://journal.ikipsiliwangi.ac.id/index.php/fokus/article/view/7413

Septiana, R., & Aslami, N. (2024). Analisis Faktor Pengunduran Diri Karyawan Pada Perusahaan PT. Midi Utama Tbk Branch Medan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, *2*(1),54-62. https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JRIME/article/view/1110

Suka, S. G. (2022). Hubungan Retensi Karyawan, Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention Dengan Kinerja Karyawan Di PT Cigna Insurance. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, *4*(2), 12-23. https://journal.paramadina.ac.id/index.php/madani/article/view/640

Suryani, L. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Kelurahan Bugel Kecamatan Polokarto. *Journal Of ManagementBranding*,. *1*(2),162-171. https://www.jurnal.pps.unimaju.ac.id/index.php/JMB/article/view/35

Tampubolon, V. S., & Sagala, E. J. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan *PT*. Bum Divisi PMKS. *Business Management Journal*, Universitas Telkom , *16*(2),65-79. https://journal.ubm.ac.id/index.php/business-management/article/view/2359

Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan

Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran *Online* Rumah Sakit. Jatisi (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), Universitas Ahmad Dahlan 9(2), 1621-1630. https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/2227

Umar, H. (1996). Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisinis Edisi Kedua. Jakarta : Rajagrafindo.

Yanto, M. (2021). Sistem Penunjang Keputusan Dengan Menggunakan Metode AHP Dalam Seleksi Produk. Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis, Universitas Putra Indonesia. 3(1), 167-174. https://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis/article/view/161

Yuliamir, H., Palupiningtyas, D., & Rahayu, E. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Berdampak Pada Kinerja Karyawan Di Hotel Muria Semarang. Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan, 2(3),STIEPARI Semarang,363-369. https://researchhub.id/index.php/jimek/article/view/856

Zakaria, M. (2021). Evaluasi Kinerja Pemasok Dengan Pendekatan Vendor *Performance Indicator* Dan *Traffic Light System* Di PT Ika Bina Agro Wisesa. Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, Universitas Malikussaleh, 5(2). https://ojs.unimal.ac.id/sisfo/article/view/6243/0

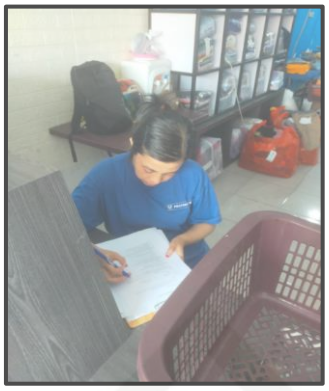
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan 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.

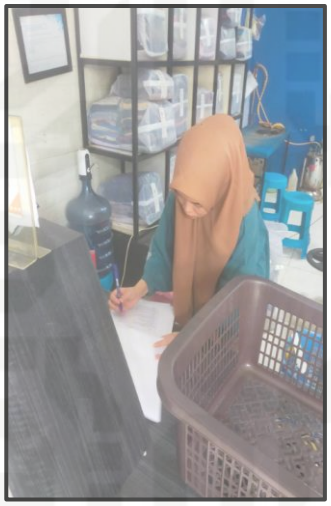
LAMPIRAN

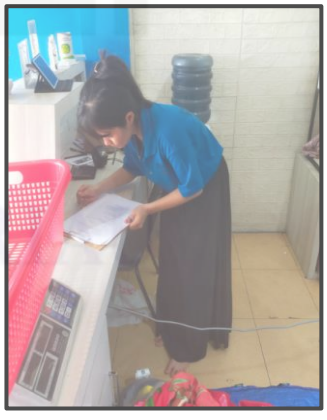
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

DOKUMENTASI







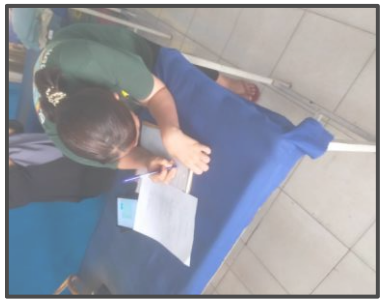
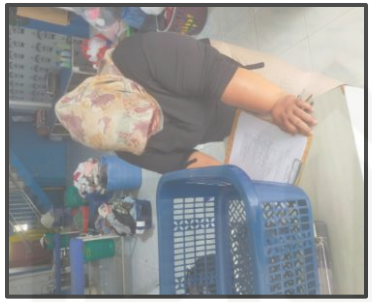
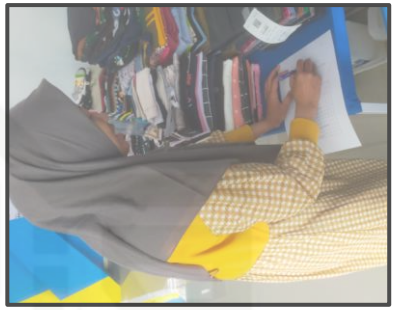
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan 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

A-2

© 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

© 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

FOTO PERUSAHAAN

Outlet Laundry

© 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.

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

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
كلية العلوم و التكنولوجيا
FACULTY OF SCIENCES AND TECHNOLOGY
Jl. HR. Soebrantas KM. 18 No. 155 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28129 Po. Box. 1004 Telp. (0761) 589026 - 589027
Fax. (0761) 589 025 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail : faste@uin-suska.ac.id
UIN SUSKA RIAU

Nomor : B- 8637 /F.V/PP.00.9/ 10/2024 Pekanbaru, 03 Oktober 2024
Sifat : Penting
Hal : Mohon Izin Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir/Skripsi

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Laundry Kotak Indonesia
Jl. Paus Ujung, Tengkerang Tengah
Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, sehubungan telah dimulainya mata kuliah Tugas Akhir pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau, Kami bermaksud mengirimkan mahasiswa :

Nama	: Bima Okta Pangestu
NIM	: 12150211005
Fakultas	: Sains dan Teknologi
Program Studi / Smt	: Teknik Industri / 7
No. HP / E-mail	: 082381629634

untuk pengambilan data yang sangat dibutuhkan dalam Tugas Akhir mahasiswa tersebut yang berjudul "**Analisa Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Human Resource Scorecard (HRSC) dan Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada PT. Laundry Kotak Indonesia".** Kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin dan fasilitas demi kelancaran Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat ini Kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,

Dr. Drs. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003

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
UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN
SURVEI INSTITUSI

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir (TA) atau skripsi di PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru, maka saya akan melaksanakan penelitian dengan judul Analisa Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Pada PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru.

Salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Oleh karena itu, saya mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, yang akan digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian.

Survei ini bukanlah sebuah tes, dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Mohon berikan jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Anda untuk setiap pertanyaan yang diberikan, sesuai petunjuk pada tiap bagian. Jawaban yang Anda berikan tidak berkaitan dengan penilaian kinerja Anda di perusahaan. Semua informasi dari kuesioner ini bersifat RAHASIA dan hanya digunakan untuk tujuan akademis.

Saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu serta Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Peneliti

(BIMA OKTA PANGESTU)

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 UMUM

Nama :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon baca setiap butir pertanyaan dengan teliti.
2. Cermati setiap pertanyaan dan berikan jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Ket :

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju

S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

CS : Cukup Setuju

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Perspektif Keuangan (*Financial*)						
1	Peningkatan kesejahteraan operator sudah optimal					
2	Fasilitas kerja yang tersedia sudah memadai.					
3	Pencapaian kinerja tenaga operator sudah memenuhi target.					
Perspektif Pelanggan (*Customer*)						
1	Gaji yang diberikan sebanding dengan beban kerja yang ditanggung oleh tenaga operator.					
2	Peningkatan loyalitas Operator terhadap perusahaan					
3	Perusahaan melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan kepuasan operator.					
Perspektif Proses Bisnis Internal (*Internal Business Process*)						
1.	Proses perekrutan operator dilakukan secara jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.					
2.	Peningkatan kualitas hubungan kerja telah berjalan dengan baik.					
3	Gaya kepemimpinan atasan telah mencapai tingkat yang ideal.					
4	Perusahaan telah mengimplementasikan standar untuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja.					
5.	Komunikasi di dalam perusahaan berjalan dengan baik.					
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (*Learning and Growth*)						
1.	Perusahaan ini menerapkan sistem promosi jabatan yang transparan untuk karyawan.					
2.	Perusahaan secara rutin mengadakan pelatihan keterampilan bagi tenaga operator.					
3	Perusahaan berusaha mengembangkan pengetahuan operator sesuai dengan kebutuhan					

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 KEPUASAN KERJA

Di bagian ini, terdapat lima pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan Anda, yang dikaji berdasarkan lima aspek yang terdapat dalam *Job Descriptive Index* (JDI).

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon untuk membaca setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Pikirkan tingkat kepuasan anda Anda terhadap 5 aspek kepuasan kerja yang tercantum dalam item-item pernyataan.
3. Beri tanda (√) pada jawaban yang dianggap palig tepat

Ket :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Pekerjaan itu Sendiri					
Saya menikmati pekerjaan saya dan saya sangat puas dengan hasil pekerjaan saya selama ini					
Kepuasan Gaji					
Gaji yang saya terima setara dengan jumlah pekerjaan yang saya lakukan					
Promosi					
Saya memiliki kesempatan untuk menjadi seseorang yang diperhitungkan dalam organisasi					
Atasan					
Atasan saya selalu memperhatikan dan mengapresiasi hasil pekerjaan saya					
Rekan Kerja					
Saya menikmati pekerjaan dengan rekan kerja saya					

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 GAYA KEPEMIMPINAN

Pada bagian ini terdapat 4 pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui gaya kepemimpinan atasan Anda menurut model Hersey dan Blanchard. Tiap pertanyaan menggambarkan perilaku spesifik atasan Anda, tetapi tidak digunakan untuk menggambarkan perilaku yang Anda inginkan dari seorang atasan.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon untuk membaca setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Pikirkan seberapa sering atasan Anda berperilaku seperti yang terdapat dalam item-item pertanyaan.
3. Beri tanda (√) pada jawaban yang dianggap palig tepat

Ket :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Intruksi					
Atasan memberikan intruksi yang jelas dan detail dalam pekerjaan					
Konsultasi					
Atasan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mendiskusikan masalah pekerjaan					
Partisipasi					
Atasan dan bawahan sama-sama bertanggung jawab dalam membuat keputusan					
Delegasi					
Atasan percaya dengan kemampuan bawahan untuk melakukan pekerjaan dengan baik					

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 PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA PENGUKURAN KINERJA

Dengan Hormat,

Bersama ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bima Okta Pangestu

NIM : 12150211005

Jurusan : Teknik Industri

Merupakan mahasiswa Teknik Industri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang berniat untuk melakukan penelitian terkait Analisa Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode *Human Resource Scorecard* (HRSC) Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Pada PT. Laundry Kotak Indonesia Kanwil Pekanbaru.

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pembobotan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja perusahaan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Pembobotan dilakukan melalui perbandingan berpasangan antara kriteria dan subkriteria. Dalam pengisian kuesioner berikut, Bapak/Ibu diminta memberikan penilaian berdasarkan seberapa penting suatu kriteria atau subkriteria dibandingkan dengan yang lain. Skala penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Intensitas Kepentingan	Definisi	Penjelasan
1	Kedua elemen memiliki tingkat kepentingan yang sama (Equal importance).	Kedua elemen memiliki pengaruh yang seimbang dalam proses pengambilan keputusan.
3	Satu elemen memiliki sedikit lebih penting dibandingkan elemen lainnya.	Pengalaman dan penilaian menunjukkan bahwa satu elemen memiliki peran yang sedikit lebih besar dibandingkan dengan elemen lainnya.
5	Satu elemen dianggap memiliki tingkat kepentingan yang agak lebih kuat dibandingkan dengan elemen lainnya (Kepentingan esensial atau kuat).	Berdasarkan pengalaman dan evaluasi, satu elemen dinilai memiliki peran yang jauh lebih signifikan dibandingkan elemen lainnya.
7	Satu elemen secara jelas dianggap jauh lebih penting dibandingkan elemen lainnya (Kepentingan yang Terbukti).	Satu elemen memiliki peran yang kuat dan dominasi yang nyata dalam praktik.
9	Satu elemen memiliki tingkat kepentingan yang jauh lebih tinggi dibandingkan elemen lainnya.	Terdapat bukti yang menunjukkan bahwa satu elemen menempati posisi tertinggi dalam urutan.
2,4,6,8	Nilai-nilai di antara dua pertimbangan yang berdekatan diberikan ketika terdapat kompromi antara dua pilihan.	Nilai ini diberikan ketika terdapat dua kompromi di antara dua pilihan.
Berbalikan	Jika aktivitas i mendapatkan satu angka dibandingkan dengan aktivitas j, maka j akan memiliki nilai yang berlawanan dengan i.	

Hormat Saya,

Bima Okta Pangestu

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
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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Jabatan/Bagian :

Saya berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban yang jujur dan objektif dalam pengisian kuesioner ini, agar kami dapat memperoleh masukan yang berharga untuk mendukung keakuratan penelitian ini.

Petunjuk Pengisian

Silakan berikan tanda centang (√) pada kriteria atau subkriteria yang menurut Bapak/Ibu dianggap lebih penting dibandingkan dengan yang lainnya.

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA KINERJA KARYAWAN

No	Perspektif	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Perspektif Pembanding
1	*Financial*																		*Customer*
2	*Financial*																		Proses Bisnis Internal
3	*Financial*																		Pertumbuhan dan Pembelajaran
4	*Customer*																		Proses Bisnis Internal
5	*Customer*																		Pertumbuhan dan Pembelajaran
6	Proses Bisnis Internal																		Pertumbuhan dan Pembelajaran

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR TUJUAN STRATEGI PERSPEKTIF *FINANCIAL*

No	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1	Efisiensi Biaya																		Kesejahteraan karyawan membaik
2	Efisiensi Biaya																		Produktivitas karyawan
3	Kesejahteraan Karyawan																		Produktivitas karyawan meningkat

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR TUJUAN STRATEGI PERSPEKTIF PELANGGAN

No	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1	Kompetensi Karyawan																		Kepuasan Kerja Karyawan
2	Kepuasan Kerja Karyawan																		Retensi Karyawan
3	Kompetensi Karyawan																		Retensi Karyawan

Undang
an atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
k kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
ikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
an memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR TUJUAN STRATEGI PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL

No	Perspektif	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Perspektif Pembanding
1	Kecepatan Kerja																		Kualitas Hasil Cucian
2	Ketelitian dalam Pengecekan Barang																		Efektivitas Penggunaan Peralatan
3	Kepatuhan pada SOP																		Keamanan Barang Pelanggan
4	Penggunaan Bahan yang Efisien																		Kerjasama Tim
5	Adaptasi Terhadap Teknologi																		Komunikasi dengan Pelanggan
6	Kualitas Hasil Cucian																		Ketelitian dalam Pengecekan Barang
7	Efektivitas Penggunaan Peralatan																		Kepatuhan pada SOP
8	Keamanan Barang Pelanggan																		Penggunaan Bahan yang Efisien
9	Kerjasama Tim																		Adaptasi Terhadap Teknologi
10	Kecepatan Kerja																		Komunikasi dengan Pelanggan

Undang
an atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
k kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
ikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
an memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR TUJUAN STRATEGI PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN

No	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1	Pelatihan Keterampilan Teknis																		Kesempatan Pengembangan Karier
2	Kesempatan Pengembangan Karier																		Kesejahteraan dan Kepuasan Kerja
3	Pelatihan Keterampilan Teknis																		Kesejahteraan dan Kepuasan Kerja

Undang
an atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
k kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
ikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
an memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Biografi Penulis

Bima Okta Pangestu adalah nama penulis laporan ini, penulis lahir pada tanggal 18 Oktober 2002 di kota Pekanbaru, provinsi Riau. Penulis merupakan anak dari Bapak Sudaryanto (Almarhum) dan Ibu Widayati. Penulis memiliki seorang kakak bernama Corilia Dawiteratika. Berikut perjalanan pendidikan formal penulis :

Tahun 2009	Memasuki Sekolah Dasar Negeri 118 Pekanbaru dan menyelesaikan pendidikan SD pada Tahun 2015
Tahun 2015	Memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Pekanbaru dan menyelesaikan pendidikan SMPN pada Tahun 2018
Tahun 2018	Memasuki Sekolah Menengah Atas Negeri 16 dan menyelesaikan pendidikan SMA pada Tahun 2021
Tahun 2021	Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi.
Nomor *Handphone*	082381629634
E-Mail	bimaoktapangestu@gmail.com

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
UIN SUSKA RIAU