

TUGAS AKHIR

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

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta*

Oleh:

VERO NIKA BR TUMORANG
NPM :1710017311015



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

UNIVERSITAS BUNG HATTA

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

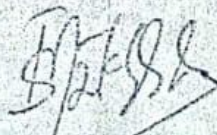
**PENGUKURAN KINERJA USAHA PERUSAHAAN JASA
TRANSPORTASI TRAVEL BATUSANGKAR-PADANG
MENGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM*
(Studi Kasus di ADR Travel)**

Oleh:

VERO NIKA BR TUMORANG
NPM : 1710017311015

Disetujui Oleh:

Pembimbing,



(Inna Kholidasari, S.T., M.T., Ph.D)
NIK/NIP : 200.207.527

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri
Dekan



(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T)
NIK: 990 500 496

Program Studi Teknik Industri
Ketua,



(Eva Suryani, S.T., MT)
NIK: 971100 371

BIODATA

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Vero Nika BR Tumorang
NPM : 1710017311015
Tempat/Tanggal/ Lahir : Padang Panjang, 4 Juli 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Tetap : Jl. Hamka, Parak Juar
Telp : 081277053780
E-Mail : vbrtumorang@gmail.com
Nama Orang Tua : Yohanes Situmorang
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Batusangkar



PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 13 Parak Juar Batusangkar
SMP : SMPN 1 Batusangkar
Sekolah Lanjutan Atas : SMAN 1 Batusangkar
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

KERJA PRAKTEK

Judul : Implementasi Persediaan Pengadaan Barang Menggunakan Aplikasi SAP/ERP Untuk PR (*Purchase Requisition*) di PT. Semen Padang
Tempat Kerja Praktek : PT. Semen Padang
Tempat Kerja Praktek : 1 September 2020 – 26 Februari 2021
Tanggal Seminar : 1 Februari 2021

TUGAS AKHIR

Judul : Pengukuran Kinerja Usaha Perusahaan Jasa Transportasi Travel Batusangkar-Padang Menggunakan Metode *Performance Prism* (Studi Kasus di ADR Travel)
Tempat Kerja Praktek : ADR Travel
Tanggal Seminar : 2 Februari 2022

Padang, 26 Januari 2022

Penulisan

Vero Nika BR Tumorang
NPM: 1710017311015

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vero Nika BR Tumorang

NPM : 1710017311015

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“PENGUKURAN KINERJA USAHA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL BATUSANGKAR-PADANG MENGGUNAKAN METODE *PERFOMANCE PRISM* (STUDI KASUS DI ADR TRAVEL)”** merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada Universitas lain ataupun pada gelar sarjana lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 26 Januari 2022

Yang Menyatakan



(Vero Nika BR Tumorang)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing :

Nama : Inna Kholidasari S.T., M.T., P.hD

NIK : 200.207.527

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan Judul **“PENGUKURAN KINERJA USAHA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL BATUSANGKAR-PADANG MENGGUNAKAN METODE *PERFOMANCE PRISM* (STUDI KASUS DI ADR TRAVEL)”**. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi pesyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 14 Februari 2022

1. Pembimbing:	
Nama : Inna Kholidasari S.T., M.T., P. hD	
NIK : 200.207.527	

ABSTRAK

ADR travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No. 37 Sigarungguang, Kota Batusangkar. Selain menerima penumpang, ADR travel juga menerima pengiriman barang. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2008 di Batusangkar, dengan rute perjalanan Pekanbaru-Batusangkar, Padang-Batusangkar dan juga sebaliknya. Permasalahan yang terjadi pada ADR Travel ini sendiri adalah waktu tunggu yang membuat konsumen merasa kurang puas. Perusahaan dapat mengurangi terjadinya permasalahan ini dengan memperbaiki performance armada dengan evaluasi dan menerapkan standar mutu tertentu atau juga mengambil sampel kepuasan pada konsumen ditiap bulannya dengan penggunaan metode *Performance Prism*. Untuk mengetahui gambaran performance pada Perusahaan ADR travel dengan menggunakan Metode *Performance Prism*. Mengidentifikasi perspektif dari berbagai aspek (*stakeholder satisfaction, strategy, process, capabilities* dan *stakeholder contribution*) yang memiliki pengaruh dominan pada performance perusahaan ADR Travel. Memberikan perbaikan untuk perusahaan dengan menggunakan KPI. dengan jenis penelitian studi kasus. Subjek penelitian adalah performance kerja perusahaan ADR Travel tiap harinya dengan objek penelitian para stakeholder pada ADR Travel. Kuesioner terbuka digunakan untuk mengidentifikasi 5 perspektif yang ada pada metode *Performance Prism* (*stakeholder satisfaction, strategy, process, capabilities* dan *stakeholder contribution*) dengan 5 pertanyaan kunci. Kuesioner terbuka ini sendiri adalah pendapat dari pemilik/owner, karyawan dan juga konsumen. Kuesioner *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk menentukan komponen bobot *Key Performance Indicator* (KPI) yang terdiri dari 5 perspektif metode *Performance Prism*. Dapat diketahui bahwa stakeholder pemilik memiliki KPI dengan bobot tertinggi yaitu pada KPI O2 (Meningkatkan kualitas keryawan) dengan nilai 0,092, pada stakeholder karyawan KPI yang memiliki bobot tertinggi yaitu pada KPI K5 (Kebijakan perusahaan yang jelas) dengan nilai 0,041 dan pada stakeholder pelanggan KPI dengan bobot tertinggi yaitu pada KPI P1 (Penyelesaian produk tepat waktu) dengan nilai 0,189. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap *stakeholder* memiliki satu KPI yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

ABSTRACT

ADR travel is a company engaged in the transportation sector which is located at Street Ahmad Yani No. 37 Sigarungguang, Batusangkar City. In addition to accepting passengers, ADR travel also accepts delivery of goods. The company was founded in 2008 in Batusangkar, with travel routes Pekanbaru-Batusangkar, Padang-Batusangkar and vice versa. The problem that occurs in ADR Travel itself is the waiting time which makes consumers feel unsatisfied. Companies can reduce the occurrence of this problem by improving fleet performance by evaluating and applying certain quality standards or also taking samples of customer satisfaction every month by using the Performance Prism method. To find out the description of the performance of the ADR travel company using the Prism Performance Method. Identifying perspectives from various aspects (stakeholder satisfaction, strategy, process, capabilities and stakeholder contribution) that have a dominant influence on the performance of ADR Travel companies. Provide improvements for the company by using KPIs. with the type of case study research. The research subject is the daily work performance of the ADR Travel company with the object of research being the stakeholders on ADR Travel. An open questionnaire was used to identify 5 perspectives in the Performance Prism method (stakeholder satisfaction, strategy, process, capabilities and stakeholder contribution) with 5 key questions. This open questionnaire itself is the opinion of the owner / owner, employees and consumers. The Analytical Hierarchy Process (AHP) questionnaire was used to determine the weight components of the Key Performance Indicator (KPI) which consisted of 5 perspectives of the Performance Prism method. It can be seen that the owner stakeholder has the KPI with the highest weight, namely KPI O2 (Improving employee quality) with a value of 0.092, the employee stakeholder KPI has the highest weight, namely KPI K5 (clear company policy) with a value of 0.041 and the customer stakeholder KPI with The highest weight is KPI P1 (Timely product completion) with a value of 0.189. From these results it can be concluded that each stakeholder has one KPI that needs to be improved in order to produce better performance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan kesempatan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu dengan judul **“PENGUKURAN KINERJA USAHA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL BATUSANGKAR-PADANG MENGGUNAKAN METODE *PERFOMANCE PRISM* (STUDI KASUS DI ADR TRAVEL)”**.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana di Program Studi Teknik Industri Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta Padang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Selain itu penulis berharap semoga penelitian ini dapat juga bermanfaat dimasa yang akan datang

Padang, 26 Januari 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari adanya kesempatan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tua penulis yang telah menjadi penyemangat terbesar dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Segala kesuksesan yang ku raih sampai saat ini adalah berkat doa-doa yang orangtua panjatkan. Terimakasih ibu dan bapak atas semua harapan dan doa terbaik yang selalu ada hanya untukku.
2. Ibu Eva Suryani, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dessi Mufti, S.T., M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta dan Koordinator Kerja Praktek.
4. Ibu Inna Kholidasari, S.T., M.T., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, waktu, ilmu serta kesabaran dalam membimbing penulis. Terimakasih untuk segalanya sehingga membuat penulis tidak merasa sendiri dalam berpikir dan berusaha.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta atas bantuan serta kerjasama yang baik selama ini.
6. Rekan-rekan yang telah memberikan perhatian kepada penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini seluruh rekan-rekan teknik industri angkatan 2017.
7. Tim Triple (Femi dan Helsa) yang sering menemani penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
8. Alto Squad (Angel, Desi, Agus dan Sorta) yang sering berbagi tawa saat penulis tidak semangat membuat Tugas Akhir.
9. Tim Oren (Yossi, Melan dan Agnes) yang sering berbagi cerita dalam penyelesaian Tugas Akhir.
10. Kepada para senior yang telah membimbing mulai dari penulis masuk kuliah sampai saat sekarang ini dan untuk junior-junior yang telah

memberikan semangat, semoga kekeluargaan ini tetap terjalin kompak.

Dalam penyusunan laporan ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari semua pihak, akhirnya laporan tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Padang, 26 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR..... vi

DAFTAR LAMPIRAN vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah..... 3

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Batasan Masalah 4

1.5 Sistematika Penulisan 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Perfomance* 6

2.2 *Perfomance Prism*..... 6

2.3 Pembagian Pada *Perfomance Prism* 8

2.4 *Stakeholder* 11

2.5 *Key Perfomance Indicator (KPI)*..... 12

2.6 *Analytical Hierarchy Process (AHP)* 13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian..... 21

3.2 Studi Literatur.....	21
3.3 Identifikasi Masalah.....	21
3.4 Rumusan Masalah.....	22
3.5 Tujuan Penelitian	22
3.6 Pengumpulan Data.....	22
3.7 Pengolahan Data.	22
3.8 Analisa Hasil dan Pembahasan.	24
3.9 Penutup.	25

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data.....	27
4.1.1 Profil Perusahaan.....	27
4.1.2 Struktur Organisasi.....	28
4.1.3 Kuesioner Terbuka dan Kuesioner Tertutup.	29
4.2 Pengolahan Data	29
4.2.1 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i>	29
4.2.2 Validasi <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	32
4.2.3 Pembobotan Hierarki KPI dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	33
4.2.3.1 Matrik Perbandingan Berpasangan.....	35
4.2.3.2 Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar Stakeholder	38
4.2.3.3 Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar Perspektif <i>Performance Prism</i>	43
4.2.3.4 Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar Stakeholder Owner	48
4.2.3.5 Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar Stakeholder Karyawan	52
4.2.3.6 Perhitungan Bobot <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) Antar Stakeholder Pelanggan.....	57
4.2.3.7 Perhitungan Bobot Total <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	61

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisa Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> ..	64
5.2 Analisa Validasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	64
5.3 Analisa Pembobotan Hierarki KPI dengan Metode <i>Analitycal Hierarchy Procces</i>	64
5.3.1.....A nalian Matrik Berpasangan.....	65
5.3.2 Analisa Perhitungan Bobot <i>Analitycal Hierarchy Procces</i> (AHP) Antar Stakeholder.	66
5.3.3 Analisa Perhitungan Bobot <i>Analitycal Hierarchy Procces</i> (AHP) Antar Perspektif.	66
5.3.4 Analisa Perhitungan Bobot <i>Analitycal Hierarchy Procces</i> (AHP) Antar Key Performance Indicator (KPI).	67
5.3.5 Analisa Perhitungan Bobot Total <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)..	68
5.4 Usulan Perbaikan.	68

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran.	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

2.1 Perbandingan Berpasangan KPI	13
2.2 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan.	17
2.3 Matrik Perbandingan Berpasangan.	18
2.4 Matrik Perbandingan Preferensi.....	18
2.5 Daftar Random Index.....	19
4.1 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> (Owner).....	30
4.2 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> (Karyawan).	30
4.3 Identifikasi Matrik Pengukuran <i>Performance Prism</i> (Karyawan).	30
4.4 <i>Key Performance Indicator</i>	31
4.5 Pengerucutan <i>Key Performance Indicator</i>	32
4.6 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar <i>Stakeholder</i>	35
4.7 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar Perspektif.	35
4.8 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder Owner</i>	36
4.9 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder</i> Karyawan.	37
4.10 Matrik Perbandingan Berpasangan Antar KPI <i>Stakeholder</i> Pelanggan.	38
4.11 Rekapitulasi Rata-Rata Pembobotan Setiap <i>Stakeholder</i>	39
4.12 Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar <i>Stakeholder</i> ..	40
4.13 Matrik Normalisasi Antar <i>Stakeholder</i>	41
4.14 Bobot Parsial Setiap <i>Stakeholder</i>	41
4.15 Rekapitulasi Rata-Rata Pembobotan Setiap Perspektif.	44
4.16 Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar Perspektif.	44
4.17 Matrik Normalisasi Antar Perspektif.	45
4.18 Bobot Parsial Setiap <i>Stakeholder</i>	46
4.19 Rekapitulasi Rata-Rata Pembobotan Setiap <i>Stakeholder Owner</i>	49
4.20 Penjumlahan Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar <i>Stakeholder Owner</i>	49
4.21 Matrik Normalisasi Antar <i>Stakeholder Owner</i>	50
4.22 Bobot Parsial Setiap <i>Stakeholder Owner</i>	50
4.23 Rekapitulasi Rata-Rata Pembobotan Setiap <i>Stakeholder</i> Karyawan. ..	52

4.24 Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar <i>Stakeholder</i> Karyawan.	52
4.25 Matrik Normalisasi Antar <i>Stakeholder</i> Karyawan.....	54
4.26 Bobot Parsial Setiap <i>Stakeholder</i> Karyawan.	55
4.27 Rekapitulasi Rata-Rata Pembobotan Setiap <i>Stakeholder</i> Pelanggan...	57
4.28 Penjumlahan Matrik Perbandingan Berpasangan Antar <i>Stakeholder</i> Pelanggan.....	58
4.29 Matrik Normalisasi Antar <i>Stakeholder</i> Pelanggan.....	59
4.30 Bobot Parsial Setiap <i>Stakeholder</i> Pelanggan	59
4.31 Rekapitulasi Bobot Total <i>Key Perfomance Indicator</i> (KPI).....	62

DAFTAR GAMBAR

2.1 Sudut Pandang Pada Metode <i>Performance Prism</i>	9
2.2 Pembagian Sudut Pandang Pada <i>Performance Prism</i>	9
2.3 Struktur Hierarki dan Format <i>Parwise Comparison</i>	16
3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	25
4.1 Perusahaan ADR Travel	28
4.2 Struktur Organisasi	28
4.3 Struktur Hierarki	34
5.1 <i>Tree Diagram</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Terbuka dan Tertutup L-1