

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

1. Metode *performance prism* yang digunakan terdapat 15 KPI yang memperlihatkan kinerja ADR Travel, dimana *stakeholder* perusahaan terdiri dari 5 KPI *stakeholder owner*, 5 KPI *stakeholder* karyawan dan 5 KPI *stakeholder* pelanggan.
2. Hasil perhitungan yang dilakukan dengan metode *performance prism* dan proses *analytic hirarki* menghasilkan 5 indikator untuk masing-masing *stakeholder* yang masing-masing lebih penting dan perlu ditingkatkan. 5 indikator dari masing-masing pemangku kepentingan tersebut adalah KPI O1 (meningkatkan kualitas karyawan) untuk pemangku kepentingan pemilik, KPI K5 (kebijakan perusahaan yang jelas) untuk karyawan dan KPI P1 (pelayanan yang baik) untuk pelanggan.
3. Rekomendasi usulan perbaikan untuk peningkatan kinerja perusahaan adalah:
  - a. Usulan untuk memperbaiki kualitas karyawan pada *stakeholder* pemilik adalah meningkatkan kualitas karyawan dengan meningkatkan standar kualitas pada saat melakukan perekrutan dan melakukan pelatihan kepada karyawan.
  - b. Usulan untuk perbaikan kebijakan perusahaan yang jelas pada *stakeholder* karyawan adalah melakukan survey untuk mengetahui tingkat kenyamanan karyawan dan memberikan ruang kepada karyawan untuk memberikan kritik dan saran bagi perusahaan.
  - c. Usulan untuk perbaikan pelayanan yang baik pada *stakeholder* pelanggan adalah memprioritaskan kenyamanan pelanggan dan juga bersikap profesional.

### **6.2 Saran**

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan untuk perbaikan kedepannya adalah:

1. Diharapkan perusahaan dapat melihat usulan perbaikan dalam penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.
2. Diharapkan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode performance prisma ditinjau secara berkala sehingga variabel kinerja dan KPI yang ada dapat disesuaikan dengan kondisi persaingan global yang berkembang, baik dari segi persaingan komersial, perkembangan kebutuhan pelanggan maupun perkembangan standar pelaksanaan kinerja Perusahaan.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan update lebih lanjut seperti penambahan/pengintegrasian metode dan penambahan sampel dari semua pihak yang terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adianto, Saryatmo., dkk. 2014. *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Performance Prism dan Scoring Objective Matrix (OMAX) pada PT. BPAS*. Jurnal Sinergi Vol 18, No 2, Juni. Jakarta.
- Artley, Will & Suzanne, Stroh (2001). *The Performance-Based Management Handbook: Establishing an Integrated Performance Measurement System, Vol. 2*, Oak Ridge Institute for Science and Education
- Elanjati wordailmi. 2012. *Perancangan Key performance indicators (KPI) sebagai dasar alat pengukuran kinerja menggunakan metode performance prism (studi kasus di taman pintar yogyakarta)*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Munthafa, Agnia Eva dan Mubarak, 2017. *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi*. Jurnal Siliwangi Vol 3, No 2. Siliwangi.
- Neely, A., Adams, C. & Crowe, P. 2001. *The Performance Prism in Practice. Measuring Business Excellence*, 5 (2), 6-12.
- Neely, Andy. 2007. *Business Performance Measurement. Unifying Theory and Integrating Practice. Second Edition*. Cambridge University Press. New York.
- Purnomo, Cynthia Agelina., dan Hadi, Yuswono. 2017. *Pengukuran Kinerja UMKM menggunakan Performance Prism*. Spektrum Industri Vol 15, No 2, 121-255. Malang.
- Saaty, Thomas L. 1998. *Multicriteria Decision Making, The Analytic Hierarchy Process*. United States of America: University of Pittsburgh.
- Simbolon, Freddy. 2015. *Perbandingan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan*. Jurnal Binus Business Review. Vol 6, No 1, 91-100. Jakarta.
- Susetyo, Joko. 2013. *Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Integrated Performance Measurement Systems (IPMS) pada PT X*. Jurnal Teknologi, Vol 6 No 1. 98-107. Yogyakarta.