

ABSTRAK

PT. Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan milik negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman surat dan barang. Pelaku industri dituntut untuk meningkatkan kinerja dikarenakan persaingan bisnis yang semakin ketat. Oleh karena itu penting bagi perusahaan dalam mengidentifikasi *stakeholder* perusahaan yang bertujuan untuk mengetahui keterlibatan setiap *stakeholder* dan membuat membuat sistem pengukuran kinerja perusahaan. Pada penelitian ini, dilakukan identifikasi *stakeholder* yang ada pada perusahaan dengan menggunakan metode *Performance Prism* dan perhitungan bobot menggunakan metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) untuk mengetahui nilai prioritas setiap KPI (*Key Performance Indicator*). Penelitian menggunakan metode *Performance Prism* PT. Pos Indonesia cabang Bangkalan dapat diketahui ada 11 *stakeholder* diantaranya kepala kantor, supervisor, petugas loket dan *customer service*, puri, *driver* dan kurir, pemerintah, pelanggan, kerjasama bisnis, jasa transportasi, sistem informasi dan ekspor impor. KPI yang diperoleh dari *stakeholder* kepala kantor sebanyak 10 KPI, *stakeholder* supervisor diperoleh sebanyak 8 KPI, *stakeholder* petugas loket dan *customer service* diperoleh sebanyak 10 KPI, *stakeholder* puri diperoleh sebanyak 10 KPI, *stakeholder* *driver* dan kurir diperoleh sebanyak 11 KPI, *stakeholder* pemerintah diperoleh sebanyak 5 KPI, *stakeholder* pelanggan diperoleh sebanyak 15 KPI, *stakeholder* kerjasama bisnis diperoleh sebanyak 7 KPI, *stakeholder* jasa transportasi diperoleh sebanyak 6 KPI, *stakeholder* sistem informasi diperoleh sebanyak 5 KPI dan *stakeholder* ekspor impor diperoleh sebanyak 6 KPI. Total KPI PT. Pos Indonesia cabang Bangkalan sebesar 93 KPI. Hasil dari pembobotan seluruh KPI yang telah teridentifikasi, terdapat 9 KPI yang diambil dari *stakeholder* dengan nilai bobot paling tinggi dan perlu dianalisis yaitu H-4 adalah kehadiran karyawan dengan bobot sebesar 0,18, S-5 adalah keahlian menggunakan *software* dengan bobot sebesar 0,31, L-6 adalah tingkat pelayanan kepada pelanggan dengan bobot sebesar 0,19, P-7 adalah pemeriksaan kualitas produk dengan bobot sebesar 0,23, D-2 adalah tingkat pelayanan kurir dengan bobot sebesar 0,20, C-3 adalah jumlah komplain pelanggan yang dilayani dengan bobot sebesar 0,15, K-3 adalah tingkat keringanan dan kemudahan transaksi dengan bobot sebesar 0,29, J-4 adalah tingkat ketelitian pihak jasa transportasi dengan bobot sebesar 0,40 dan R-6 adalah tingkat monitoring aktivitas pergerakan barang dengan bobot sebesar 0,28.

Kata Kunci: *Stakeholder, Performance Prism, Key Performance Indicator, Pengukuran kinerja, Analitycal Hierarchy Process.*

ABSTRACT

PT. Pos Indonesia is one of the state-owned companies or State-Owned Enterprises (BUMN) which is engaged in mail and goods delivery services. Industry players are required to improve performance due to increasingly fierce business competition. Therefore, it is important for companies to identify company stakeholders which aims to determine the involvement of each stakeholder and create a company performance measurement system. In this study, the identification of existing stakeholders in the company using the Performance Prism method and weight calculations using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method to determine the priority value of each KPI (Key Performance Indicator). The research uses the Performance Prism method of PT. Pos Indonesia Bangkalan branch can be seen that there are 11 stakeholders including office heads, supervisors, counter and customer service officers, castles, drivers and couriers, government, customers, business cooperation, transportation services, information systems and import and export. KPIs obtained from the head office stakeholders are 10 KPIs, stakeholders, supervisor stakeholders are obtained as many as 8 KPIs, counter staff and customer service stakeholders are obtained as many as 10 KPIs, puri stakeholders are obtained as many as 10 KPIs, driver and courier stakeholders are obtained as many as 11 KPIs, government stakeholders are obtained 5 KPIs, 15 KPIs for customer stakeholders, 7 KPIs for business cooperation stakeholders, 6 KPIs for transportation services, 5 KPIs for information systems stakeholders and 6 KPIs for export-import stakeholders. Total KPIs of PT. Pos Indonesia Bangkalan branch of 93 KPI. The results of the weighting of all KPIs that have been identified, there are 9 KPIs taken from stakeholders with the highest weight values and need to be analyzed, namely H-4 is employee attendance with a weight of 0.18, S-5 is expertise in using software with a weight of 0.31, L-6 is the level of service to customers with a weight of 0.19, P-7 is a product quality inspection with a weight of 0.23, D-2 is the level of courier service with a weight of 0.20, C-3 is meet customer complaints served with a weight of 0.15, K-3 is the level of lightness and ease of transactions with a weight of 0.29, J-4 is the level of accuracy of the transportation service party with a weight of 0.40 and R-6 is the level of activity monitoring movement of goods with a weight of 0.28.

Keywords: Stakeholder, Performance Prism, Key Performance Indicator, Performance measurement, Analytical Hierarchy Process.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Asumsi Penelitian	4
1.6 Batasan Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Stakeholder</i> (Pemangku Kepentingan)	7
2.1.1 Hubungan Perusahaan dengan <i>Stakeholder</i>	7
2.1.2 Peran <i>Stakeholder</i>	8
2.1.3 Fungsi dan Tujuan <i>Stakeholder</i>	9
2.1.4 Macam-macam <i>Stakeholder</i>	9
2.2 Pengukuran Kinerja	10

2.3 Pengukuran Kinerja dalam Organisasi	10
2.4 Indikator Kinerja	11
2.5 <i>Performance Prism</i>	14
2.5.1 Langkah-langkah atau Tahapan Pengerjaan Metode <i>Performance Prism</i>	15
2.6 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	15
2.7 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.2 Jenis Data	21
3.3 Variabel Penelitian	22
3.4 Metode Pengambilan Data	24
3.5 Metode Pengolahan Data	24
3.7 <i>Flowchart</i> Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskripsi Perusahaan	28
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	28
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Persyaratan Utama (<i>Key Words</i>) Perusahaan..	29
4.1.3 Logo Perusahaan	30
4.1.4 Struktur Organisasi	31
4.2 Pengumpulan Data Responden	32
4.3 Pengukuran Kinerja di PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan	32
4.4 Identifikasi <i>Stakeholder</i> PT. Pos Indonesia Cabang Bangkalan	33
4.5 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism</i>	34

4.5.1 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Kepala Kantor	35
4.5.2 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Supervisor ...	35
4.5.3 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Pegawai Loker dan <i>Customer Service</i>	36
4.5.4 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Puri	36
4.5.5 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Driver dan Kurir	37
4.5.6 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Pemerintah...	37
4.5.7 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Pelanggan	37
4.5.8 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Kerjasama Bisnis.....	38
4.5.9 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Jasa <i>Transportasi</i>	39
4.5.10 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Sistem Informasi	39
4.5.11 Identifikasi Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder</i> Ekspor Impor	39
4.6 Penyusunan dan Validasi <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	40
4.7 Pembobotan Menggunakan Metode AHP (<i>Analitycal Hierarchy Process</i>) .	44
4.7.1 Pembobotan AHP antar <i>Stakeholder</i>	45
4.7.2 Pembobotan AHP Antar Perspektif <i>Performance Prism</i> Setiap <i>Stakeholder</i>	46
4.7.3 Pembobotan AHP Antar KPI Tiap Perspektif <i>Performance Prism</i>	58
4.7.4 Hasil Pembobotan KPI Keseluruhan Terhadap Perusahaan	66
4.8 Usulan Perbaikan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75
<i>Lampiran 1</i>	96
<i>Lampiran 2</i>	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Stakeholder</i> di PT. Pos Indonesia cabang Bangkalan	2
Tabel 2.2 Contoh perbandingan berpasangan	16
Tabel 2.3 Contoh perhitungan perbandingan berpasangan	17
Tabel 2.4 Contoh normalisasi perbandingan berpasangan.....	17
Tabel 2.5 Contoh perhitungan perbandingan berpasangan yang sudah dinormalisasi	17
Tabel 2.6 Contoh mencari nilai TPV perbandingan berpasangan.....	17
Tabel 2.7 Perhitungan mencari nilai eigen vektor perbandingan berpasangan.....	18
Tabel 2.8 Contoh perhitungan mencari nilai eigen	18
Tabel 2.9 Nilai <i>index random</i> konsistensi.....	19
Tabel 2.10 Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 3.11 <i>Gantt chart</i> penelitian	21
Tabel 3.12 Narasumber beserta alasan pemilihan narasumber	23
Tabel 4.13 Jumlah responden.....	32
Tabel 4.14 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> kepala kantor.....	35
Tabel 4.15 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> supervisor.....	35
Tabel 4.16 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> petugas loket dan <i>customer service</i>	36
Tabel 4.17 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> puri	36
Tabel 4.18 Identifikasi perspektif <i>performace prism driver</i> dan kurir	37
Tabel 4.19 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> pemerintah	37
Tabel 4.20 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> pelanggan	38
Tabel 4.21 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> kerjasama bisnis	38
Tabel 4.22 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> jasa transportasi.....	39
Tabel 4.23 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> sistem informasi.....	39
Tabel 4.24 Identifikasi perspektif <i>performace prism</i> ekspor impor	40
Tabel 4.25 <i>Key Performance Indikator</i>	40
Tabel 4.26 Hasil matrik perbandingan berpasangan <i>stakeholder</i>	45
Tabel 4.27 Hasil pembobotan <i>stakeholder</i>	45

Tabel 4.28 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> kepala kantor.....	47
Tabel 4.29 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> supervisor	48
Tabel 4.30 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> petugas loket dan <i>customer service</i>	49
Tabel 4.31 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> puri....	50
Tabel 4.32 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> driver dan kurir	51
Tabel 4.33 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> pemerintah.....	52
Tabel 4.34 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> pelanggan	53
Tabel 4.35 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> kerjasama bisnis	54
Tabel 4.36 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> jasa transportasi	55
Tabel 4.37 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> sistem informasi	56
Tabel 4.38 Hasil pembobotan perspektif <i>performance prism stakeholder</i> ekspor impor	57
Tabel 4.39 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> kepala kantor.....	59
Tabel 4.40 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> supervisor.....	59
Tabel 4.41 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> petugas loket dan <i>customer service</i>	60
Tabel 4.42 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> puri.....	61
Tabel 4.43 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> driver dan kurir	61
Tabel 4.44 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> pemerintah	62
Tabel 4.45 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> pelanggan.....	63
Tabel 4.46 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> kerjasama bisnis.....	64
Tabel 4.47 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> jasa transportasi	64

Tabel 4.48 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> sistem informasi.....	65
Tabel 4.49 Hasil pembobotan antar KPI <i>stakeholder</i> ekspor impor	65
Tabel 4.50 Hasil pembobotan KPI keseluruhan terhadap perusahaan	66
Tabel 4.51 Permasalahan dan usulan perbaikan KPI	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus sistem manajemen kinerja (Sumber: Ismail, 2020)	10
Gambar 2.2 Kriteria SMART-C (Sumber: Soemohadiwidjojo, 2017)	13
Gambar 2.3 Contoh penetapan KPI sesuai kriteria SMART-C (Sumber: Soemohadiwidjojo, 2017)	13
Gambar 2.4 Dimensi <i>Performance Prism</i> (Sumber: Ismail, 2000).....	14
Gambar 2.5 Diagram AHP (sumber: Wadi, 2020).....	16
Gambar 3.6 <i>Flowchart</i> penelitian	27
Gambar 4.7 Nilai-nilai utama budaya PT. Pos Indonesia	30
Gambar 4.8 Logo PT. Pos Indonesia	30
Gambar 4.9 Struktur organisasi PT. Pos Indonesia cabang Bangkalan	31
Gambar 4.10 Keterkaitan <i>stakeholder</i> dengan perusahaan	34
Gambar 4.11 Susunan Hierarki Kriteria.....	44