

SKRIPSI
DESAIN USULAN PERBAIKAN KINERJA MENGGUNAKAN
METODE PERFORMANCE PRIMS PADA PEMANDIAN KENDEDES



Disusun Oleh

Nama : Ersita Hotma Uly

NIM : 18.13.046

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

2022

LEMBAR PENGESAHAN
DESAIN USULAN PERBAIKAN KINERJA MENGGUNAKAN
METODE PERFORMANCE PRIMS PADA PEMANDIAN KENDEDES

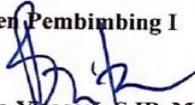
SKRIPSI
TEKNIK INDUSTRI S-1

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

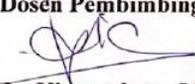
Nama : Ersita Hotma Ully
NIM : 1813046

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I


Dr. Prima Vitasari, S.IP., M.Pd
NIP. Y. 103.120.0464

Dosen Pembimbing II


Ir. Kiswandono, MM
NIP. 101.870.0152

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri S-1


Ir. Thomas Privasmanu, M.Kes
NIP. Y. 1018800180





PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

NAMA : ERSITA HOTMA ULLY
NIM : 1813046
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1
JUDUL : DESAIN USULAN PERBAIKAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
PERFORMANCE PRIMS PADA PEMANDIAN KENDEDES

Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Jenjang Program Strata Satu (S-1)

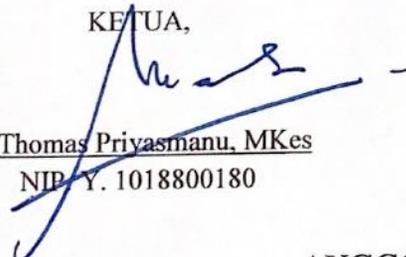
Pada hari : Kamis

Tanggal : 11 Agustus 2022

Dengan : 80 A

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KEJUA,

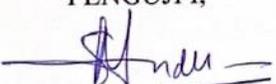

Ir. Thomas Priyasmanu, MKes
NIP. Y. 1018800180

SEKRETARIS,

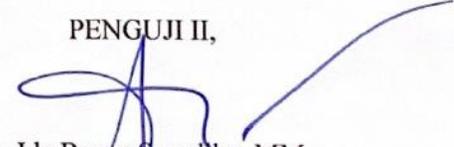

Emmalia Adriantantri, ST.MM
NIP. P.1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,


Dra. Sri Indriani, MM
NIP. Y. 101.860.0130

PENGUJI II,


Ir. Ida Bagus Suardika, MM
NIP. 195708281989031000

LEMBAR ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, Agustus 2022

Penyusun



Ersita Hotma Uly

18.13.046

RINGKASAN

Salah satu wisata tirta yang sering dikunjungi adalah Pemandian Kendedes. Rekreasi keluarga dengan luas area sekitar 1,5 hektar. Objek wisata ini dikelola oleh Primer Koperasi TNI Angkatan Udara (Primkop AU) Abdulrahman Saleh, Pakis. Pemandian ini memiliki tiga kolam renang yang bersih. Mulai dari kolam renang anak, kolam renang waterboom anak, hingga kolam renang untuk dewasa. hal tersebut tidak menjadikan Pemandian Kendedes menutup mata terhadap banyaknya pesaing yang sejenis, oleh sebab itu Pemandian kendedes harus bersaing dengan dengan pemandian kolam lain untuk tetap bertahan, karenanya tantangan pada pemandian kendedes akan semakin berat apabila Pemandian tidak mulai berbenah untuk menghadapinya maka dari itu perlunya strategi yang tepat yang didukung oleh pengukuran kinerja yang akan berpengaruh dalam pemandian mengambil keputusan untuk memenuhi seluruh kebutuhan *stakeholder*.

Penelitian ini menggunakan metode *Performance prism* dengan menggunakan metode *performance prism* diharapkan Pemandian Kendedes dapat memperbaiki kinerja agar lebih baik lagi kedepannya yang nantinya. Setelah menentukan indikator kunci (*Key Perfomance Indikator*) yang nantinya akan dilakukan pembobotan dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Setelah melakukan pembobotan dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) kemudian dilakukan analisis dengan metode OMAX dan TLS yang nantinya dapat mengetahui target mana yang belum dan sudah tercapai agar Pemandian Kendedes dapat memperbaiki kinerjanya secara menyeluruh.

Penelitian dengan menggunakan metode Performance Prism menunjukkan bahwa terdapat 67 KPI meliputi 20 KPI dari stakeholder customer, 20 KPI dari stakeholder employee, 12 KPI dari stakeholder owner dan 15 KPI dari stakeholder pemerintah dan masyarakat. Dari perhitungan pengukuran kinerja dengan menggunakan Objective Matrix (OMAX) dan TLS didapatkan hasil dari 67 KPI Terdapat 41 Kategori hijau, 7 kategori kuning, dan 18 pada kategori merah yang berarti pencapaian kinerja Pemandian Kendedes menghasilkan kinerja baik walaupun ada beberapa kinerja yang masih perlu diperbaiki.

Kata Kunci : *Stakeholders* , *Performance Prims*, *KPI*, *OMAX*, *TLS*, Pemandian kendedes, Pengukuran kinerja, Kinerja

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi di jurusan Teknik Industri S-1, Institut Teknologi Nasional Malang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak yang telah membantu. Penulis tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Eng. Ir. Abraham Lomi., MSEE. Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes selaku Ketua Prodi Teknik Industri S-1.
4. Emmalia Adriantantri, ST. MM selaku Sekretaris Prodi Teknik Industri S-1.
5. Dr. Prima Vitasari, S.IP.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1.
6. Ir. Kiswando, MM selaku Dosen Pembimbing 2.
7. Para karyawan di pemandian Kendedes
8. Keluarga, orang tua dan adik-adik saya Windy, Galih, Sandra, Shakira yang selalu mendoakan dan selalu memberikan motivasi, dukungan dalam segala aspek dan kasih sayang yang tiada hentinya kepada saya sehingga saya semangat dan dapat menyelesaikan skripsi saya
9. Novanda Ade Pratama, partner sekaligus support sistem saya terimakasih karena telah menjadi penyemangat dan dengan sabar membantu saya , serta mendengarkan segala keluh kesah saya dalam penelitian ini sampai akhir sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya tepat waktu
10. Kepada teman – teman terdekat saya, Rahma, Adel, Ibnu, Farah, Firyal, Nisa karena telah menemani saya di saat saya terpuruk dalam mengerjakan skripsi dan terimakasih karena telah menghibur saya di masa – masa perkuliahan saya, serta memberikan banyak kenangan dan pengalaman berharga, semoga kita tetap menjaga komunikasi walaupun terbentang jarak.

11. Rekan – rekan seperjuangan angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi terimakasih sudah memberikan memori indah selama sayaberkuliah di ITN
12. Rekan-rekan dan semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang Namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan do'a serta dukungannya selama ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini disadari masih perlu masukan demi kesempurnaan penyusunan dimasa mendatang. Semoga bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Malang, Agustus 2022

Penyusun

Ersita Hotma Ully

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Batasan Penelitian.....	10
1.6 Kerangka Berpikir.....	10
1.7 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	12
2.1.2 <i>Stakeholders</i>	12
2.1.3 <i>Performance prims</i>	14
2.1.4 Key Performance Indicator.....	16
2.1.5 Analical Hierarchy Process (AHP).....	17
2.1.6 Metode Objective Matrix (OMAX).....	19
2.1.7 Traffic Light System.....	21
2.2 Penelitian terdahulu.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.4 Variabel Penelitian.....	24
3.5 Teknik pengumpulan data.....	25
3.6 Instrument Penelitian.....	26
3.6.1 Daftar Wawancara.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	10
Gambar 2.1 Lima Perspektif <i>Performance Prims</i>	15
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Uji reabilitas <i>software</i> SPSS.....	36
Gambar 4.2 Hasil pembobotan stakeholder.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Dasar Berpasangan	18
Tabel 2.2 Format tabel <i>Objective Matrix</i>	20
Tabel 3.1 Perbandingan berpasangan antar <i>stakeholder</i>	27
Tabel 3.2 Perbandingan Berpasangan Sub-krietia	27
Tabel 3.3 Perbandingan Berpasangan antar KPI Sub-krietia	28
Tabel 4.1 Alasan pemilihan responden	34
Tabel 4.2 Uji Validitas	35
Tabel 4.3 Uji reabilitas	36
Tabel 4.4 Perspektif <i>Performance Prims Satisfaction</i>	38
Tabel 4.5 Perspektif <i>Performance Prims Strategy</i>	38
Tabel 4.6 Perspektif <i>Performance Prims Proses</i>	39
Tabel 4.7 Perspektif <i>Performance Prims Contribution</i>	39
Tabel 4.8 Perspektif <i>Performance Prims Contribution</i>	40
Tabel 4.9 Tabel Daftar KPI Pemandian singosari	41
Tabel 4.10 Hasil pembobotan stakeholder	46
Tabel 4.11 Hasil Pembobotan Antar Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder Customer</i>	46
Tabel 4.12 Hasil Pembobotan Antar Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder Employee</i>	46
Tabel 4.13 Hasil Pembobotan Antar Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder owner</i>	47
Tabel 4.14 Hasil Pembobotan Antar Perspektif <i>Performance Prism Stakeholder Pemerintah dan Masyarakat</i>	47
Tabel 4.15 Hasil Pembobotan Antar KPI <i>Stakeholder Customer</i>	48
Tabel 4.16 Hasil Pembobotan Antar KPI <i>Stakeholder Employee</i>	49
Tabel 4.17 Hasil Pembobotan Antar KPI <i>Stakeholder Owner</i>	50
Tabel 4.18 Hasil Pembobotan Antar KPI <i>Stakeholder Pemerintah & Masyarakat</i>	51
Tabel 4.19 Nilai Bobot KPI Terhadap pemandian kenedes	52
Tabel 4.20 Hasil pencapaian kinerja pada pemandian sumber singosari	53
Tabel 4.21 Hasil Pengukuran kinerja stakeholder customer	56
Tabel 4.22 Hasil pengukuran kinerja stakeholder employee	58
Tabel 4.24 Hasil perhitungan kinerja <i>stakeholder pemerintah dan masyarakat</i>	61
Tabel 4.25 Desain Perbaikan Kinerja perspektif statification pada stakholder costumer	62

Tabel 4.26 Desain Perbaikan Kinerja perspektif <i>stategy</i> pada stakholder <i>costumer</i>	63
Tabel 4.27 Desain Perbaikan Kinerja perspektif <i>process</i> pada stakholder <i>costumer</i>	64
Tabel 4.28 Desain Perbaikan Kinerja perspektif <i>statification</i> pada stakholder <i>employee</i>	64
Tabel 4.29 Desain Perbaikan Kinerja perspektif <i>process</i> pada stakholder <i>employee</i>	65
Tabel 4.30 Desain Perbaikan Kinerja perspektif <i>statification</i> pada stakholder <i>employee</i>	66