

20 pakar yang mengisi kuesioner

Performance Prism	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5
Kebutuhan Stakeholder	1	4	1	1	3	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	0	1	3	1
Strategi	4	1	4	3	1	1	2	3	2	5	5	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	6	7	2	2
Proses	3	2	2	2	2	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	0	4	7	5	4
Kapabilitas	2	3	5	4	4	2	5	2	3	2	2	5	4	2	5	4	3	2	4	4	0	7	3	6	4
Kontribusi Stakeholder	5	5	3	5	5	4	3	4	4	1	1	2	5	5	2	2	4	5	5	5	2	3	2	4	9

Perspektif Kepuasan Stakeholder	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4
Indeks kepuasan pelanggan	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	13	6	0	1
Rasio peningkatan pesawat yang serviceable	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	6	10	4	0
Rasio penghargaan kepada pegawai	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	4	0	4	9	7
Rasio ketepatan pembayaran order	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	0	7	12

Perspektif Strategi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4
Jumlah keluhan/masukan pelanggan	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	8	11	1	0
Rasio kondisi pesawat yang serviceable	4	1	1	1	3	1	1	3	2	1	4	1	3	4	1	3	1	1	1	2	11	2	4	3
Jumlah keluhan/masukan pegawai	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	3	3	3	0	4	8	8
Rasio keterlambatan pengiriman order	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	1	3	7	9

Perspektif Proses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5
Lamanya merespon masukan/keluhan pelanggan	5	1	1	2	3	2	2	2	1	2	4	4	2	1	3	1	3	3	4	2	5	7	4	3	1
Rasio pesawat dilakukan perawatan sesuai schedule	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	5	3	1	2	1	2	1	2	1	1	9	8	2	0	1
Rata-rata kinerja pegawai	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	11	3	0
Rata-rata masa kerja pegawai	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	4	3	4	0	1	2	7	10
Frekuensi koordinasi antara pemasok dan perusahaan	1	4	5	5	4	5	3	1	4	4	1	2	5	4	5	4	4	5	5	5	3	1	1	7	8

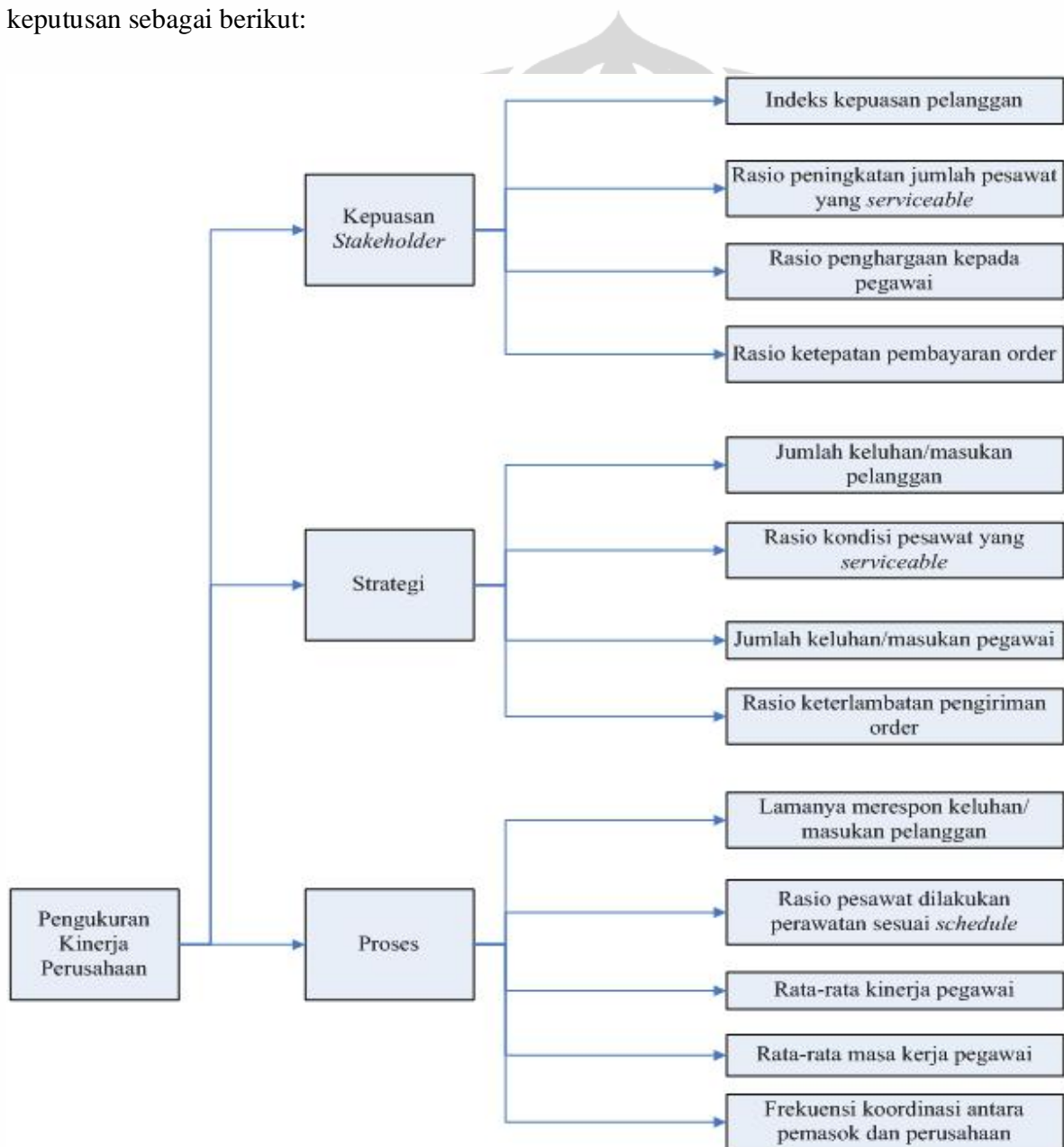
Perspektif Kapabilitas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5
Rasio masukan keluhan pelanggan yang ditanggapi	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	4	2	1	1	1	1	2	4	4	1	10	6	1	3	0
Rasio pegawai yang melakukan perawatan	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	9	8	0	0
Rasio pegawai yang berpendidikan S1	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	1	1	3	2	3	5	9	1
Rasio pegawai yang berpendidikan SMU/STM dan Diploma	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	1	5	4	5	3	5	5	3	2	4	1	1	3	3	12
Jumlah pemasok tetap	4	2	1	4	5	4	5	1	1	4	5	1	5	3	4	3	3	5	5	5	4	1	3	5	7

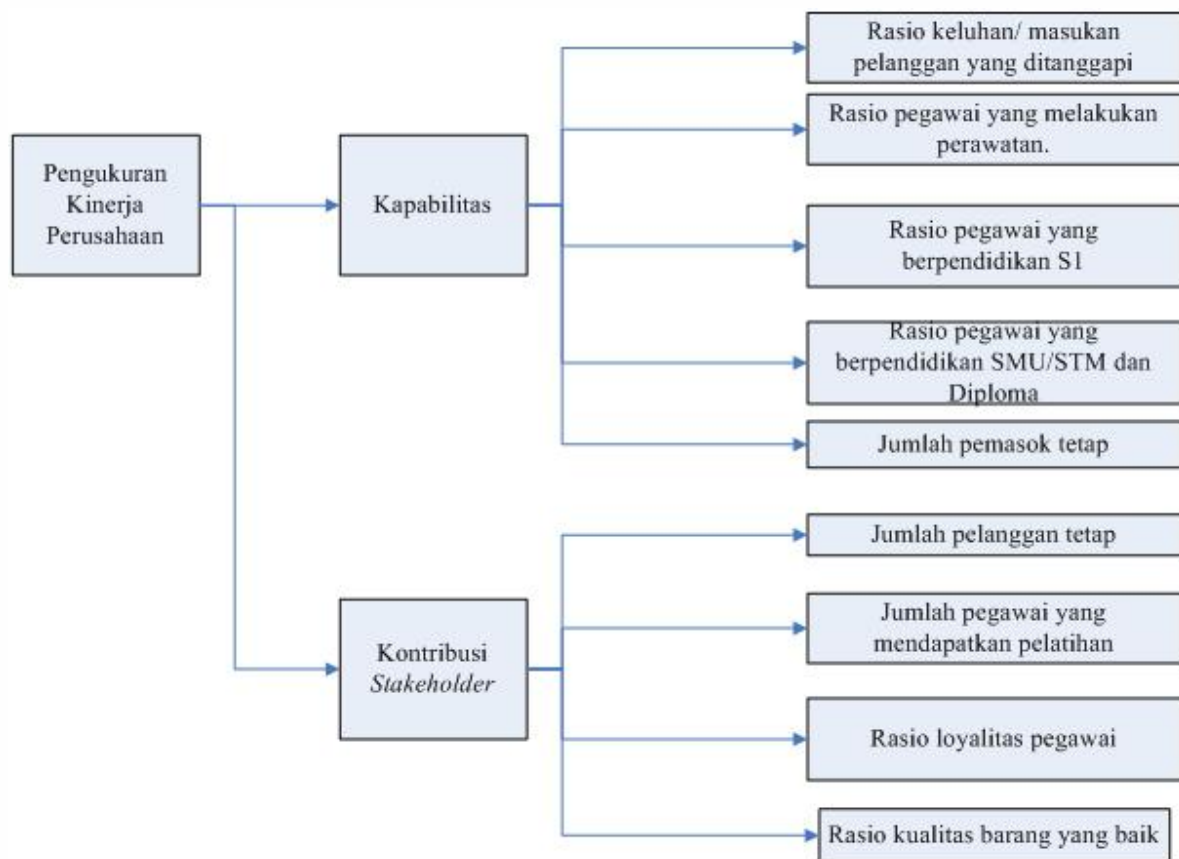
Perspektif Kontribusi <i>Stakeholder</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4
Jumlah pelanggan tetap	4	2	1	3	4	1	4	1	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	5	4	8	3
Jumlah pegawai yang mendapatkan pelatihan	1	3	3	4	1	4	1	4	2	4	3	3	2	4	2	1	2	2	2	3	4	6	5	5
Rasio loyalitas pegawai	2	4	2	1	3	3	2	3	3	2	2	4	1	1	1	2	1	1	1	4	7	6	4	3
Rasio kulaitas barang yang baik	3	1	4	2	2	2	3	2	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	9

PEMBOBOTAN

PENGUKURAN KINERJA SALAH SATU PERUSAHAAN JASA PENERBANGAN DENGAN METODE *PERFORMANCE PRISM*

Saya Engelbert Christian mahasiswa Teknik Industri Universitas Indonesia sedang mengukur kinerja salah satu perusahaan jasa penerbangan dengan metode *Performance Prism*. Model pengukuran kinerja dengan metode *Performance Prism* yang digambarkan oleh pohon keputusan sebagai berikut:





Berdasarkan model tersebut dimohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pakar untuk memberikan pembobotan terhadap unsur-unsur cabang pohon keputusan.

Contoh:

Cabang (turunan 1), sebagai unsur-unsur Pengukuran Kinerja Perusahaan terdiri dari 5 unsur yaitu: Kepuasan *Stakeholder*, Strategi, Proses, Kapabilitas, dan Kontribusi *Stakeholder*. Kelima unsur pengukuran perlu nilai pembobotan untuk menentukan urutan tingkat kepentingan tiap unsur. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pakar diminta untuk mengurutkan tingkat kepentingan kelima unsur tersebut yaitu:

Kepuasan <i>Stakeholder</i>	1
Strategi	4
Proses	3
Kapabilitas	5
Kontribusi <i>Stakeholder</i>	2

Artinya, atas pilihan pakar bahwa (1) Kepuasan *Stakeholder* merupakan unsure yang paling penting untuk mengukur kinerja perusahaan dan disusul oleh (2) Kontribusi *Stakeholder*, (3) Proses, (4) Strategi dan sebagai kepentingan terakhir adalah unsur (5) kapabilitas.

Pertanyaan:

1. Cabang (turunan 1), sebagai unsur-unsur Pengukuran Kinerja Perusahaan terdiri dari 5 unsur yaitu: Kepuasan *Stakeholder*, Strategi, Proses, Kapabilitas, dan Kontribusi *Stakeholder*. Kelima unsur pengukuran perlu nilai pembobotan untuk menentukan urutan tingkat kepentingan tiap unsur. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pakar diminta untuk mengurutkan tingkat kepentingan kelima unsur tersebut yaitu:

Kepuasan <i>Stakeholder</i>	
Strategi	
Proses	
Kapabilitas	
Kontribusi <i>Stakeholder</i>	

2. Cabang (turunan 2), sebagai unsur-unsur Kepuasan *Stakeholder* terdiri dari 4 unsur yaitu: indeks kepuasan pelanggan, rasio peningkatan pesawat yang *serviceable*, rasio penghargaan kepada pegawai, rasio ketepatan pembayaran order. Keempat unsur pengukuran perlu nilai pembobotan untuk menentukan urutan tingkat kepentingan tiap unsur. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pakar diminta untuk mengurutkan tingkat kepentingan keempat unsur tersebut yaitu:

Indeks kepuasan pelanggan	
Rasio peningkatan pesawat yang <i>serviceable</i>	
Rasio penghargaan kepada pegawai	
Rasio ketepatan pembayaran order	

3. Cabang (turunan 2), sebagai unsur-unsur Strategi terdiri dari 4 unsur yaitu: jumlah keluhan/masukan pelanggan, rasio kondisi pesawat yang *serviceable*, jumlah keluhan/masukan pegawai, rasio keterlambatan pengiriman order. Keempat unsur pengukuran perlu nilai pembobotan untuk menentukan urutan tingkat kepentingan tiap unsur. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pakar diminta untuk mengurutkan tingkat kepentingan keempat unsur tersebut yaitu:

Jumlah keluhan/masukan pelanggan	
Rasio kondisi pesawat yang <i>serviceable</i>	
Jumlah keluhan/masukan pegawai	
Rasio keterlambatan pengiriman order	

4. Cabang (turunan 2), sebagai unsur-unsur Proses terdiri dari 5 unsur yaitu: lamanya merespon masukan/keluhan pelanggan, rasio pesawat dilakukan perawatan sesuai *schedule*, rata-rata kinerja pegawai, rata-rata masa kerja pegawai, frekuensi koordinasi antara pemasok dan perusahaan. Kelima unsur pengukuran perlu nilai pembobotan untuk menentukan urutan tingkat kepentingan tiap unsur. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pakar diminta untuk mengurutkan tingkat kepentingan kelima unsur tersebut yaitu:

Lamanya merespon masukan/keluhan pelanggan	
rasio pesawat dilakukan perawatan sesuai <i>schedule</i>	
Rata-rata kinerja pegawai	
Rata-rata masa kerja pegawai	
Frekuensi koordinasi antara pemasok dan perusahaan	

5. Cabang (turunan 2), sebagai unsur-unsur Kapabilitas terdiri dari 5 unsur yaitu: rasio keluhan/masukan pelanggan yang ditanggapi, rasio pegawai yang melakukan perawatan, rasio pegawai yang berpendidikan S1, rasio pegawai yang berpendidikan SMU/STM dan diploma, jumlah pemasok tetap. Kelima unsur pengukuran perlu nilai pembobotan untuk menentukan urutan tingkat kepentingan tiap unsur. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pakar diminta untuk mengurutkan tingkat kepentingan kelima unsur tersebut yaitu:

Rasio keluhan/masukan pelanggan yang ditanggapi	
Rasio pegawai yang melakukan perawatan	
Rasio pegawai yang berpendidikan S1	
Rasio pegawai yang berpendidikan SMU/STM dan diploma	
Jumlah pemasok tetap	

6. Cabang (turunan 2), sebagai unsur-unsur Kontribusi *Stakeholder* terdiri dari 4 unsur yaitu: jumlah pelanggan tetap, jumlah pegawai yang mendapatkan pelatihan, rasio loyalitas pegawai, rasio kualitas barang yang baik. Keempat unsur pengukuran perlu nilai pembobotan untuk menentukan urutan tingkat kepentingan tiap unsur. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebagai pakar diminta untuk mengurutkan tingkat kepentingan keempat unsur tersebut yaitu:

Jumlah pelanggan tetap	
Jumlah pegawai yang mendapatkan pelatihan	
Rasio loyalitas pegawai	
Rasio kualitas barang yang baik	