

DESAIN USULAN PERBAIKAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM* PADA PAMANDIAN KENDEDES KOTA MALANG

Ersita Hotma Ully¹⁾, Prima Vitasari²⁾, Kiswandono³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang
Email : ersitaully@gmail.com

Abstrak, Salah satu wisata tirta yang sering dikunjungi adalah Pemandian Kendedes, seiring berjalannya waktu banyak tempat wisata tirta yang baru di Kabupaten Malang, oleh karena itu Pemandian Kendedes harus bisa bersaing dengan pemandian lain untuk tetap bisa bertahan, 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*, selain menggunakan metode tersebut penelitian ini juga dibantu dengan metode lainnya yaitu *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. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *performance prism* didapat 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 : *Performance prims, Key Performance Indicator, Analytical Hierarchy, OMAX dan TLS*

PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja sangat penting bagi suatu perusahaan. Pengukuran kinerja merupakan alat bantu pengukuran performansi suatu perusahaan. Setiap perusahaan, diwajibkan menerapkan atau melakukan pembaharuan sistem untuk meningkatkan manajerial. Dengan adanya pengukuran kinerja perusahaan dapat berkompetisi dan memiliki daya saing dengan perusahaan sejenis yang ada.

Wisata tirta adalah salah satu wisata yang diminati. Salah satu wisata tirta yang sering dikunjungi adalah Pemandian Kendedes. Tetapi hal tersebut tidak menjadikan Pemandian Kendedes menutup mata terhadap banyaknya pesaing yang sejenis, maka dari itu Pemandian Kendedes harus bersaing dengan pemandian kolam lain untuk tetap bertahan karena hal tersebut 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 *stakeholders*.

Tabel 1. Daftar Keluhan *Customer* Per Minggu Juni 2022

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan (individu)
1	Kondisi kebersihan kolam renang kolam anak	30
2	Kondisi kebersihan kolam renang kolam dewasa	5
3	Kondisi kebersihan kolam renang kolam <i>waterboom</i>	15
4	Pelayanan penyewaan fasilitas	20
5	Pelayanan penitipan barang	40

(Sumber : Pengolahan Data)

Untuk solusi di atas diperlukan suatu solusi dengan menggunakan metode *performance prism* diharapkan Pemandian Kendedes dapat memperbaiki kinerja agar lebih baik lagi kedepannya yang nantinya Pemandian Kendedes tidak hanya didasari oleh strategi, proses dan kapabilitas tetapi juga

memperhatikan keinginan dan kontribusi dari *stakeholder*. Setelah menentukan indikator kunci (*Key Performance 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.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan 4 metode untuk melakukan pengukuran kinerja pada Pemandian Kendedes. *Performance prims*, digunakan untuk mengetahui indikator kunci melalui 5 perspektif bidang sisi *performance prims*, setelah mendapatkan indikator kunci yang akan diukur dilanjutkan dengan metode *Analytical Hierarchy Process*, metode ini hanya digunakan untuk melakukan pembobotan KPI yang kemudian akan dilanjutkan perhitungan *scoring* menggunakan metode OMAX dan TLS.

Variabel Penelitian

1. Variabel independen. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel *stakeholder* di setiap lima bidang sisi *performance prism* yaitu *stakeholder satisfaction*, *stakeholder contribution*, *strategy*, *processes* dan *capabilities* yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan dan data pemandian menjadi kunci untuk mengetahui kinerja pemandian secara menyeluruh.
2. Variabel dependen. Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah variabel kinerja Pemandian Kendedes.

Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dibutuhkan terbagi menjadi dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Dimana data primer meliputi perolehan data dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pihak yang terkait. Lalu, data sekunder meliputi data historis yang dimiliki.

Pengolahan Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini yang dilakukan uji

validasi dan reliabilitas hanya pada kuesioner *customer* saja dikarenakan untuk kuesioner *employee*, kuesioner *owner*, dan kuesioner pemerintah dan masyarakat menggunakan seluruh populasi.

a. Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner *Customer*

Kriteria	Sub Kriteria		
	Koefisien Korelasi	R tabel	Keterangan
C-1	0.846976502	0.811	VALID
C-2	0.903590858	0.811	VALID
C-3	0.937664585	0.811	VALID
C-4	0.894848963	0.811	VALID
C-5	0.879507665	0.811	VALID
C-6	0.879190164	0.811	VALID
C-7	0.879190164	0.811	VALID
C-8	0.925584665	0.811	VALID
C-9	0.892960377	0.811	VALID
C-10	0.892960377	0.811	VALID
C-11	0.894848963	0.811	VALID
C-12	0.883828966	0.811	VALID
C-13	0.903590858	0.811	VALID
C-14	0.855004111	0.811	VALID
C-15	0.924732602	0.811	VALID
C-16	0.883828966	0.811	VALID
C-17	0.954616241	0.811	VALID
C-18	0.974589575	0.811	VALID
C-19	0.954616241	0.811	VALID
C-20	0.836720806	0.811	VALID

(Sumber: Pengolahan Data)

Karena perhitungan uji validitas pada kuesioner *customer* nilai r hitung $> 0,811$ maka hasil perhitungan di atas dianggap valid.

b. Uji reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Nilai <i>Cronbach's</i>	Batas Reliabel	Kesimpulan
0.985	0.6	Reliabel

(Sumber: Pengolahan Data)

Kuesioner yang disebar memiliki hasil data yang valid dan reliabel, maka kuesioner tersebut layak untuk digunakan dalam perhitungan

selanjutnya.

2. Identifikasi *stakeholders* pemandian Kendedes

Tahap pertama yang harus dilakukan adalah identifikasi siapa saja yang menjadi *stakeholder* Pemandian Kendedes. Setelah dilakukan diskusi dengan pihak pemandian Kendedes, didapatkan *stakeholder* pemandian Kendedes yaitu *customer*, *employee*, *owner*, pemerintah dan masyarakat.

3. Identifikasi perspektif *performance prims*

Selanjutnya adalah tahap identifikasi lima perspektif *performance prism* dengan pertanyaan yang ada di setiap *stakeholder*. Tahap ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan karyawan yang

mewakili masing-masing *stakeholder*.

4. Penyusunan KPI

Setelah melakukan identifikasi *stakeholder* perspektif *performance prism*, tahap selanjutnya adalah melakukan penyusunan KPI dan melakukan diskusi dengan pihak internal yang terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, dan ketua karyawan yang berhubungan dengan *stakeholder* mengenai parameter pengukuran kinerja apa saja yang digunakan Pemandian Kendedes. Berdasarkan hasil diskusi didapatkan 67 KPI yang sudah diverifikasi oleh Ketua Koperasi Primkepau Elang.

Tabel 4. Daftar KPI Pemandian Kendedes

<i>Stakeholder</i>	Perspektif <i>Performance Prims</i>	Kode	KPI
<i>Customer</i>	<i>Satisfaction</i>	C-1	Kebersihan kolam pemandian
		C-2	Harga terjangkau
		C-3	Keamanan barang bawaan
		C-4	Kondisi fasilitas kolam
		C-5	Keamanan pengunjung
		C-6	Adanya tempat duduk
	<i>Strategy</i>	C-7	Membersihkan kolam secara berkala
		C-8	Perumusan harga secara tepat
		C-9	Membuat tempat penitipan barang
		C-10	Perawatan & <i>maintenance</i> fasilitas secara berkala
		C-11	Membuat tempat duduk yang cukup di sekitar kolam
	<i>Process</i>	C-13	Manajemen <i>complain</i>
		C-14	Melakukan analisis perekonomian
		C-15	Melakukan EPC (<i>Engineering Procurement & Construction</i>) untuk tempat duduk
		C-16	Membuat jadwal <i>maintenance</i> secara berkala
		C-17	Menjaga keamanan para pengunjung
		C-19	Laba / keuntungan
	<i>Contribution</i>	C-20	Saran / kritik
		C-21	Sistem manajemen mutu
	<i>Capability</i>	C-22	Pelayanan
		C-23	Manajemen hubungan pelanggan
<i>Employee</i>	<i>Satisfaction</i>	E-1	Minat kerja
		E-2	Keahlian yang bermanfaat
		E-3	Upah / gaji
		E-4	Tunjangan
		E-5	Jam kerja yang sesuai

	<i>Strategy</i>	E-6	Penciptaan lingkungan kerja yang kondusif
		E-7	Pelatihan & pengembangan karyawan
		E-8	Pengukuran & penilaian jam kerja
		E-9	Penjadwalan jam kerja
		E-10	Adanya tunjangan
	<i>Process</i>	E-11	Monitoring penerapan lingkungan & budaya kerja
		E-12	Pendidikan & pelatihan karyawan
		E-13	Pemberian kompensasi
		E-14	Manajemen beban kerja karyawan
		E-15	Pemberian tunjangan
	<i>Contribution</i>	E-16	Keahlian & loyalitas
		E-17	Kesiapan aspek budaya kerja
		E-18	Tingkat kedisiplinan
	<i>Capability</i>	E-19	Sistem pengelolaan SDM
		E-20	<i>Punish, reward & remunerasi</i> sistem
Owner	<i>Satisfaction</i>	O-1	Optimalisasi data
		O-2	Konsisten pemenuhan harapan investor
	<i>Strategy</i>	O-3	Perencanaan sumber daya
		O-4	Evaluasi pemenuhan kewajiban terhadap investor
	<i>Process</i>	O-5	Pengolahan sumber daya untuk menghasilkan keuntungan
		O-6	Tata administrasi & keuangan
	<i>Contribution</i>	O-7	Modal kerja & pengembangan
		O-8	Pembagian resiko
		O-9	Saran
	<i>Capability</i>	O-10	Sistem pengendalian keuangan
		O-11	Manajemen resiko
		O-12	Pengendalian administrasi
Pemerintah & Masyarakat	<i>Satisfaction</i>	P-1	Taat terhadap peraturan
		P-2	Integritas
		P-3	Pemandian berperan dalam peningkatan kesejahteraan komunitas sekitar
	<i>Strategy</i>	P-4	Ketaatan terhadap peraturan yang berlaku
		P-5	Keperdulian terhadap tanggung jawab
		P-6	Pembinaan dan pengawasan terhadap lingkungan luar
	<i>Process</i>	P-7	Validasi peraturan yang berlaku
		P-8	<i>Review</i> peraturan
		P-9	Perencanaan kebutuhan sumber daya lokal
	<i>Contribution</i>	P-10	Reputasi positif & kuat di lingkungan
		P-11	Keahlian yang dimiliki
		P-12	Penegakan hukum & peraturan yang ditetapkan
	<i>Capability</i>	P-13	Partisipasi perusahaan terhadap kegiatan pemerintahan
		P-14	Jumlah keahlian dan lapangan kerja bagi lingkungan
		P-15	Kualitas hubungan lingkungan sekitar dengan regulator

5. Pembobotan dan Penentuan Kategori KPI

Setelah dilakukan penyusunan KPI yang akan diberi bobot sesuai kebutuhan Pemandian Kendedes. Bobot tersebut lalu diolah menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan KPI. Pembobotan dilakukan sebanyak tiga kali, yaitu pembobotan antar *stakeholder*, pembobotan antar perspektif *Performance Prism* dan pembobotan antar KPI dalam setiap perspektif *performance prism*. Dari ketiga pembobotan di atas didapatkan nilai KPI secara keseluruhan. Nilai pembobotan KPI secara keseluruhan didapatkan dari perkalian antara bobot *stakeholder*, bobot perspektif *Performance Prism* dan bobot KPI dalam setiap perspektif *performance prism*.

Dalam menentukan bobot *stakeholder*, bobot *Performance Prism* dan bobot KPI dalam setiap perspektif *Performance Prism* digunakan *software expert choice* 11.0. Berikut merupakan hasil pembobotan dari *stakeholder*, pembobotan perspektif *Performance Prism* dan pembobotan antar KPI dalam setiap perspektif *Performance Prism* dengan bantuan *software expert choice* 11.0.

a. Pembobotan *stakeholder*

Pembobotan *stakeholder* dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengurus Pemandian Kendedes. Berikut merupakan hasil dari pembobotan *stakeholder* yang dihitung dengan menggunakan *software expert choice* 11.0 yang ditampilkan pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Pembobotan *Stakeholders*

<i>Stakeholder</i>	Bobot
<i>Customer</i>	0.543
<i>Employee</i>	0.127
<i>Owner</i>	0.249
Perintah & Masyarakat	0.080
Total	1
<i>Inconsistency Ratio</i>	0.08

Dari data di atas dapat dilihat bahwa nilai *inconsistency ratio* sebesar 0.05 nilai tersebut di bawah 0.1 yang berarti

pembobotan dapat diterima. Berikut merupakan hasil dari pembobotan *stakeholder* dengan menggunakan *software expert choice* 11.0 yang dapat dilihat pada tabel 5.

b. Pembobotan antar Perspektif *Performance Prims* Setiap *Stakeholders*

Tabel 6. Hasil Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism Stakeholder Customer*

<i>Stakeholder</i>	Bobot
<i>Satisfaction</i>	0.228
<i>Strategy</i>	0.184
<i>Process</i>	0.091
<i>Contribution</i>	0.352
<i>Capability</i>	0.146
Total	1
<i>Inconsistency Ratio</i>	0.03

(Sumber: Pengolahan data)

Tabel 7. Hasil Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism Stakeholder Employee*

<i>Stakeholder</i>	Bobot
<i>Satisfaction</i>	0.137
<i>Strategy</i>	0.189
<i>Process</i>	0.108
<i>Contribution</i>	0.362
<i>Capability</i>	0.204
Total	1
<i>Inconsistency Ratio</i>	0.02

(Sumber: Pengolahan data)

Tabel 8. Hasil Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism Stakeholder Owner*

<i>Stakeholder</i>	Bobot
<i>Satisfaction</i>	0.211
<i>Strategy</i>	0.218
<i>Process</i>	0.111
<i>Contribution</i>	0.282
<i>Capability</i>	0.178
Total	1
<i>Inconsistency Ratio</i>	0.01

(Sumber: Pengolahan data)

Tabel 9. Hasil Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism* Stakeholder Pemerintah dan Masyarakat

Stakeholder	Bobot
<i>Satisfaction</i>	0.147
<i>Strategy</i>	0.246
<i>Process</i>	0.112
<i>Contribution</i>	0.345
<i>Capability</i>	0.149
Total	1
<i>Inconsistency Ratio</i>	0.02

(Sumber: Pengolahan data)

Dari hasil pembobotan di atas dapat dilihat bahwa semua hasil pembobotan mempunyai nilai *inconsistency ratio* di bawah 0.1 yang berarti pembobotan tersebut dapat diterima.

c. Pembobotan antar KPI Setiap *Stakeholders*

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan bobot untuk masing-masing perspektif *performance prism* untuk setiap *stakeholder* yaitu melakukan pembobotan antar KPI dalam setiap perspektif *performance prism*.

Tabel 10. Hasil pembobotan antar KPI *stakeholders customer*

<i>Satisfaction</i>	Kode KPI	Bobot
Kebersihan kolam pemandian	C-1	0.172
Harga terjangkau	C-2	0.116
Keamanan barang bawaan	C-3	0.247
Kondisi fasilitas kolam	C-4	0.133
Keamanan pengunjung	C-5	0.254
Adanya tempat duduk	C-6	0.077
<i>Inconsistency ratio</i>	0.02	
<i>Strategy</i>	Kode KPI	Bobot
Membersihkan kolam secara berkala	C-7	0.298
Perumusan harga secara tepat	C-8	0.128
Membuat tempat penitipan barang	C-9	0.201

Perawatan & <i>maintenance</i> fasilitas secara berkala	C-10	0.245
Membuat tempat duduk yang cukup di sekitar kolam	C-11	0.126
<i>Inconsistency ratio</i>	0	
<i>Process</i>	Kode KPI	Bobot
Melakukan analisis perekonomian	C-12	0.148
Melakukan EPC (<i>Engineering Procurement & Construction</i>)	C-13	0.112
Membuat jadwal <i>maintenance</i> secara berkala	C-14	0.213
Menjaga keamanan para pengunjung	C-15	0.317
<i>Inconsistency ratio</i>	0.08	
<i>Contribution</i>	Kode KPI	Bobot
Laba / keuntungan	C-16	0.892
Saran / kritik	C-17	0.108
<i>Inconsistency ratio</i>	0	
<i>Capabilities</i>	Kode KPI	Bobot
Sistem manajemen mutu	C-18	0.306
Pelayanan	C-19	0.456
Manajemen hubungan pelanggan	C-20	0.238
<i>Inconsistency ratio</i>	0.02	

(Sumber: Pengolahan data menggunakan *software expert choice*)

Tabel 11. Hasil pembobotan antar KPI *stakeholders employee*

<i>Satisfaction</i>	Kode KPI	Bobot
Kebersihan kolam pemandian	C-1	0.172
Harga terjangkau	C-2	0.116
Keamanan barang bawaan	C-3	0.247
Kondisi fasilitas kolam	C-4	0.133
Keamanan pengunjung	C-5	0.254
Adanya tempat duduk	C-6	0.077
<i>Inconsistency ratio</i>	0.02	

Strategy	Kode KPI	Bobot
Membersihkan kolam secara berkala	C-7	0.298
Perumusan harga secara tepat	C-8	0.128
Membuat tempat penitipan barang	C-9	0.201
Perawatan & <i>maintenance</i> fasilitas secara berkala	C-10	0.245
Membuat tempat duduk yang cukup di sekitar kolam	C-11	0.126
<i>Inconsistency ratio</i> 0		
Process	Kode KPI	Bobot
Melakukan analisis perekonomian	C-12	0.148
Melakukan EPC (<i>Engineering Procurement & Construction</i>)	C-13	0.112
Membuat jadwal <i>maintenance</i> secara berkala	C-14	0.213
Menjaga keamanan para pengunjung	C-15	0.317
<i>Inconsistency ratio</i> 0.08		
Contribution	Kode KPI	Bobot
Laba / keuntungan	C-16	0.892
Saran / kritik	C-17	0.108
<i>Inconsistency ratio</i> 0		
Capabilities	Kode KPI	Bobot
Sistem manajemen mutu	C-18	0.306
Pelayanan	C-19	0.456
Manajemen hubungan pelanggan	C-20	0.238
<i>Inconsistency ratio</i> 0.02		

(Sumber: Pengolahan data menggunakan *software expert choice*)

Tabel 12. Hasil pembobotan antar KPI *stakeholders owners*

Satisfaction	Kode KPI	Bobot
Optimalisasi data	O-1	0.355
Konsisten pemenuhan harapan investor	O-2	0.645

<i>Inconsistency ratio</i> 0		
Strategy	Kode KPI	Bobot
Perencanaan sumber daya	O-3	0.500
Evaluasi pemenuhan kewajiban terhadap investor	O-4	0.500
<i>Inconsistency ratio</i> 0		
Process	Kode KPI	Bobot
Pengolahan sumber daya untuk menghasilkan keuntungan	O-5	0.567
Tata administrasi & keuangan	O-6	0.433
<i>Inconsistency ratio</i> 0		
Contribution	Kode KPI	Bobot
Modal kerja & pengembangan	O-7	0.587
Pembagian resiko	O-8	0.185
Saran	O-9	0.228
<i>Inconsistency ratio</i> 0		
Capabilities	Kode KPI	Bobot
Sistem pengendalian keuangan	O-10	0.358
Manajemen resiko	O-11	0.289
Pengendalian administrasi	O-12	0.353
<i>Inconsistency ratio</i> 0		

(Sumber: Pengolahan data menggunakan *software expert choice*)

Tabel 13. Hasil pembobotan antar KPI *stakeholders pemerintah dan masyarakat*

Satisfaction	Kode KPI	Bobot
Taat terhadap peraturan	P-1	0.388
Integritas	P-2	0.256
Pemandian berperan dalam peningkatan kesejahteraan komunitas sekitar	P-3	0.357
<i>Inconsistency ratio</i> 0.02		
Strategy	Kode KPI	Bobot
Ketaatan terhadap	P-4	0.390

peraturan yang berlaku		
Keperdulian terhadap tanggung jawab	P-5	0.333
Pembinaan dan pengawasan terhadap lingkungan luar	P-6	0.277
<i>Inconsistency ratio</i>		0
Process	Kode KPI	Bobot
Validasi peraturan yang berlaku	P-7	0.274
Review peraturan	P-8	0.301
Perencanaan kebutuhan sumber daya lokal	P-9	0.425
<i>Inconsistency ratio</i>		0
Contribution	Kode KPI	Bobot
Reputasi positif & kuat di lingkungan	P-10	0.571
Keahlian yang dimiliki	P-11	0.163
Penegakan hukum & peraturan yang ditetapkan	P-12	0.266
<i>Inconsistency ratio</i>		0
Capabilities	Kode KPI	Bobot
Partisipasi perusahaan terhadap kegiatan pemerintahan	P-13	0.238
Jumlah keahlian dan lapangan kerja bagi lingkungan	P-14	0.313
Kualitas hubungan lingkungan sekitar dengan regulator	P-15	0.449
<i>Inconsistency ratio</i>		0.02

(Sumber: Pengolahan data menggunakan *software expert choice*)

Untuk mendapatkan nilai bobot KPI (*Key Performance Indicator*) terhadap perusahaan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Contoh:

$C-1 = \text{Nilai Bobot Stakeholders} \times \text{Nilai Bobot Perspektif Stakeholder Satisfaction} \times \text{Nilai bobot KPI}$

Tabel 14. Bobot KPI hasil normalisasi

KPI	Bobot	Normalisasi	KPI	Bobot	Normalisasi	KPI	Bobot	Normalisasi
C-1	0.172	0.021294288	E-1	0.127	0.0022097	O-1	0.574	0.030157
C-2	0.116	0.014361264	E-2	0.091	0.0015833	O-2	0.426	0.022382
C-3	0.247	0.030579588	E-3	0.483	0.0084037	O-3	0.5	0.02627
C-4	0.133	0.016465932	E-4	0.199	0.0034624	O-4	0.5	0.02627
C-5	0.254	0.031446216	E-5	0.101	0.0017573	O-5	0.567	0.02979
C-6	0.077	0.009532908	E-6	0.138	0.0024011	O-6	0.433	0.022749
C-7	0.298	0.036893592	E-7	0.159	0.0027664	O-7	0.587	0.03084
C-8	0.128	0.015846912	E-8	0.155	0.0026968	O-8	0.185	0.00972
C-9	0.201	0.024884604	E-9	0.412	0.0071684	O-9	0.228	0.011979
C-10	0.245	0.03033198	E-10	0.136	0.0023663	O-10	0.358	0.018809

C-11	0.126	0.015599304	E-11	0.132	0.0022967	O-11	0.289	0.015184
C-13	0.21	0.02599884	E-12	0.175	0.0030448	O-12	0.353	0.018546
C-14	0.148	0.018322992	E-13	0.271	0.0047151			
C-15	0.112	0.013866048	E-14	0.141	0.0024533			
C-16	0.213	0.026370252	E-15	0.281	0.0048891			
C-17	0.317	0.039245868	E-16	0.47	0.0081775			
C-18	0.892	0.110433168	E-17	0.126	0.0021923			
C-19	0.108	0.013370832	E-18	0.404	0.0070292			
C-20	0.306	0.037884024	E-19	0.574	0.009987			
C-21	0.456	0.056454624	E-20	0.426	0.007412			
C-22	0.238	0.029465352						
KPI	Bobot	Normalisasi	KPI	Bobot	Normalisasi			
P-1	0.388	0.00456288	P-9	0.425	0.004998			
P-2	0.256	0.00301056	P-10	0.571	0.006715			
P-3	0.357	0.00419832	P-11	0.163	0.001917			
P-4	0.39	0.0045864	P-12	0.266	0.003128			
P-5	0.333	0.00391608	P-13	0.238	0.002799			
P-6	0.277	0.00325752	P-14	0.313	0.003681			
P-7	0.274	0.00322224	P-15	0.449	0.00528			
P-8	0.301	0.00353976						

(Sumber: Pengolahan data)

Dapat dilihat bahwa inkonsistensi KPI di atas di bawah 0.1 berarti bahwa KPI tersebut dapat diterima konsistensinya. Parameter kinerja dengan bobot tertinggi terdapat pada KPI C-18 pada *stakeholder customer* sedangkan bobot terendah adalah KPI C-13.

6. Penyusunan *Performance Measurent Record Sheet*

Setelah didapat sub kriteria tiap *stakeholder* dan didiskusikan kepada karyawan pimpinan ahli sesuai dengan kebutuhan dan data yang ada di perusahaan maka tiap kriteria menjadi *Key Performance Indicator*.

Langkah pertama dalam *scoring system* dengan *objective matrix* adalah menentukan target nilai tertinggi (optimis) dan nilai terendah (pesimis) yang dicapai setiap KPI (*Key Performance Indicator*). Adapun penentuan target nilai tertinggi (optimis) dan nilai terendah (pesimis) yang dicapai setiap KPI (*Key Performance Indicator*) ditetapkan secara subjektif oleh pihak perusahaan dengan mempertimbangkan kondisi perusahaan. Selanjutnya melakukan *scoring* dengan rumus:

$$\Delta X_{L-H} = \frac{Y_H - Y_L}{X_H - X_L}$$

ΔX_{L-H} = Interval angka pada *Level High* dan *Low*

XH = *Level Hight* / tinggi

XL = *Level Low* / rendah

YH = angka yang terdapat pada *Level hight*

YL = angka yang terdapat pada *Level Low*

Setelah itu kemudian untuk menentukan Nilai dari *Key Performance Indicator* ini, skor 1 dikalikan dengan bobot yang telah diperoleh dari pengolahan metode AHP sehingga *Key Performance Indicator*. Hasil lengkap *scoring system* dengan bantuan *Objective Matrix* (OMAX) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Untuk memudahkan pembacaan tabel, digunakan *Traffic Light System*, dimana digunakan warna merah, kuning dan hijau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 15. Hasil pengukuran kinerja *stakeholders customer*

KPI	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
PERFORMANCE																				
10	88	87	88	88	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
9	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572	88,8572
8	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888	88,5888
7	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204	88,3204
6	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520	88,0520
5	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856	87,7856
4	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192	87,5192
3	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528	87,2528
2	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864	86,9864
1	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200	86,7200
0	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536	86,4536
SKOR	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOBOT	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345
NILAI	1,073081	1,049452	1,025823	1,002194	0,978565	0,954936	0,931307	0,907678	0,884049	0,860420	0,836791	0,813162	0,789533	0,765904	0,742275	0,718646	0,695017	0,671388	0,647759	0,624130

(Sumber: Pengolahan data)

Hasil pengukuran kinerja berdasarkan metode *Performance Prism*, dengan bantuan metode *Objective Matrix* pada *stakeholder* kantor pusat diketahui bahwa ada 7 KPI masuk pada kategori merah, 2 KPI masuk pada kategori kuning, dan 10 KPI masuk pada kategori hijau.

Tabel 16. Hasil pengukuran kinerja *stakeholders employee*

KPI	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20
PERFORMANCE																				
10	82	80	72	5	3	8	72	12	5	7	50	4	12	1	5	3	82	8	5	75
9	81,7455	79,7455	71,7455	4,8572	2,8572	78,7455	71,7455	12	54,7523		48,2839		12	1	5	28,5727	81,8572		84,2839	
8	81,4286	79,4286	71,4286	4,7143	2,7143	78,4286	71,4286	12	53,7353		48,1570		12	1	5	27,7143	81,5385		83,7353	
7	81,1111	79,1111	71,1111	4,5889	2,5889	78,1111	71,1111	12	53,0469		47,8394		12	1	5	27,0000	81,2210		83,4286	
6	80,7937	78,7937	70,7937	4,4635	2,4635	77,7937	70,7937	12	52,3579		47,5219		12	1	5	26,2857	80,9038		83,1111	
5	80,4762	78,4762	70,4762	4,3381	2,3381	77,4762	70,4762	12	51,6688		47,2044		12	1	5	25,5714	80,5863		82,7937	
4	80,1587	78,1587	70,1587	4,2128	2,2128	77,1587	70,1587	12	50,9798		46,8869		12	1	5	24,8571	80,2688		82,4762	
3	79,8413	77,8413	69,8413	4,0875	2,0875	76,8413	69,8413	12	50,2908		46,5694		12	1	5	24,1429	79,9513		82,1587	
2	79,5238	77,5238	69,5238	3,9621	1,9621	76,5238	69,5238	12	49,6019		46,2519		12	1	5	23,4286	79,6338		81,8413	
1	79,2063	77,2063	69,2063	3,8368	1,8368	76,2063	69,2063	12	48,9129		45,9344		12	1	5	22,7143	79,3163		81,5238	
0	78,8889	76,8889	68,8889	3,7114	1,7114	75,8889	68,8889	12	48,6250		45,6169		12	1	5	22,0000	79,0000		81,2063	
SKOR	4	3	2	1	0	1	1	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
BOBOT	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345	0,002345
NILAI	1,073081	1,049452	1,025823	1,002194	0,978565	0,954936	0,931307	0,907678	0,884049	0,860420	0,836791	0,813162	0,789533	0,765904	0,742275	0,718646	0,695017	0,671388	0,647759	0,624130

(Sumber: Pengolahan data)

Hasil pengukuran kinerja berdasarkan metode *Performance Prism*, dengan bantuan metode *Objective Matrix* pada *stakeholder employee* diketahui bahwa ada 11 KPI masuk pada kategori merah, 3 KPI masuk pada kategori kuning, dan 5 KPI masuk pada kategori hijau.

Tabel 17. Hasil pengukuran kinerja *stakeholders owner*

KPI	O-1	O-2	O-3	O-4	O-5	O-6	O-7	O-8	O-9	O-10	O-11	O-12
PERFORMANCE												
10	88	72	85	81	2	82	76	87	88	88	70	88
9	88,8572	72,8572	85,8572	81,8572	2,8572	82,8572	76,8572	87,8572	88,8572	88,8572	70,8572	88,8572
8	88,5888	72,5888	85,5888	81,5888	2,5888	82,5888	75,7144	87,7144	88,7144	88,7144	70,7144	88,7144
7	88,3204	72,3204	85,3204	81,3204	2,3204	82,3204	75,5716	87,5716	88,5716	88,5716	70,5716	88,5716
6	88,0520	72,0520	85,0520	81,0520	2,0520	82,0520	75,4280	87,4280	88,4280	88,4280	70,4280	88,4280
5	87,7856	72,7856	85,7856	81,7856	2,7856	82,7856	75,2856	87,2856	88,2856	88,2856	70,2856	88,2856
4	87,5192	72,5192	85,5192	81,5192	2,5192	82,5192	75,1432	87,1432	88,1432	88,1432	70,1432	88,1432
3	87,2528	72,2528	85,2528	81,2528	2,2528	82,2528	74,9772	87,9772	88,9772	88,9772	70,9772	88,9772
2	86,9864	72,9864	85,9864	81,9864	2,9864	82,9864	74,8334	87,8334	88,8334	88,8334	70,8334	88,8334
1	86,7200	72,7200	85,7200	81,7200	2,7200	82,7200	74,6896	87,6896	88,6896	88,6896	70,6896	88,6896
0	86,4536	72,4536	85,4536	81,4536	2,4536	82,4536	74,5468	87,5468	88,5468	88,5468	70,5468	88,5468
SKOR	9	10	10	10	10	10	9	9	9	9	8	9
BOBOT	0,0301574	0,0223816	0,0262695	0,0262695	0,0297899	0,0227494	0,0308404	0,0097197	0,0119789	0,018809	0,0115188	0,0185463
NILAI	2,4125909	1,6114762	2,3229075	2,1278295	0,9959792	1,8654897	2,3218498	0,8456152	1,0524319	1,6551887	1,062864	1,6320715

Hasil pengukuran kinerja berdasarkan metode *Performance Prism*, dengan bantuan metode *Objective Matrix* pada *stakeholder owner* diketahui bahwa ada 1 KPI masuk pada kategori kuning, dan 11 KPI masuk pada kategori hijau.

Tabel 18. Hasil pengukuran kinerja *stakeholders owner*

KPI	P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15
PERFORMANCE															
10	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13
9	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13
8	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13
7	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13
6	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13
5	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13
4	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13
3	87	87	87	88	88	88	79	87	87	88	90	89	88	79	13
2	85,334	85,334	86,334	84	83,334	76	85,334	85,334	85,334	89,334	86	83,667	76	11,667	79,334
1	83,668	83,668	84,668	82	80,668	73	83,668	83,668	82,668	88,668	83	81,334	73	10,334	76,668
0	82,002	82,002	83,002	80	78,002	70	82,002	82,002	80,002	88,002	80	79,002	70	9,002	78,002
SKOR	9	8	8	7	9	9	7	8	7	8	10	9	9	8	9
BOBOT	0,0045629	0,0039106	0,0041983	0,0040584	0,0039161	0,0039279	0,0032222	0,0039388	0,0040980	0,0067145	0,0029169	0,0031282	0,0027889	0,0038809	0,0052802
NILAI	0,3969706	0,2619187	0,3694522	0,3844304	0,3367829	0,2573441	0,2801349	0,3079591	0,3049824	0,6043454	0,1706029	0,2690218	0,2711115	0,4478514	0,4234192

KPI yang kritis merupakan KPI yang berada pada level merah dan berjumlah 18 KPI.

Berikut adalah KPI yang kritis dan solusi perbaikannya:

Tabel 19. Desain perbaikan kinerja perspektif *satisfaction* pada *stakeholder customer*

Perspektif <i>Performance Prims</i>	Indicator	Desain Usulan
		<i>Customer</i>
<i>Satisfaction</i>	Tingkat kondisi fasilitas kolam	Solusi yang diberikan adalah memperbaiki dan membenahi beberapa fasilitas yang rusak seperti air yang tidak lancar pada seluncuran anak, tempat penitipan barang, pintu WC ganti pria dan kelancaran keran air kamar bilas.
	Ketersediaan tempat duduk yang cukup	Menambah beberapa tempat duduk di sekitar kolam agar pengunjung (<i>customer</i>) merasa lebih nyaman, terutama pengunjung yang membawa anak bisa mengawasi anak mereka lebih dekat bukan hanya meningkatkan rasa nyaman tetapi juga rasa aman kepada pengunjung.

(Sumber: Pengolahan data)

Tabel 20. Desain perbaikan kinerja perspektif *process* pada *stakeholder customer*

Perspektif <i>Performance Prims</i>	Indicator	Desain Usulan
		<i>Customer</i>
<i>Process</i>	Melakukan ECP (<i>Engineering Procurement & Construction</i>)	Pada fasilitas yang dirasa sudah melewati umur pakai dan mengganti dengan yang baru, seperti <i>waterboom</i> anak karena sangat membahayakan jika terus digunakan.
	Penjadwalan <i>maintenance</i> secara berkala	<i>Maintenance</i> tentu sangat penting untuk pemandian karena jika fasilitas tidak dapat <i>maintenance</i> yang baik maka fasilitas akan terus mengalami kerusakan dan menghambat kinerja pemandian sendiri, maka dari itu perlunya diskusi para karyawan untuk penjadwalan <i>maintenance</i> yang lebih sering dan teratur.
	Saran / kritik	Solusinya adalah membuat kotak saran di sekitar loket pembelian tiket sehingga pemandian tidak hanya mengetahui saran dari konsumen saat penilaian kinerja pada pergantian ketua pengurus koperasi yang dilakukan satu tahun sekali, dan juga pemandian mendapatkan umpan balik konsumen untuk meningkatkan kinerjanya ke depan.

(Sumber: Pengolahan data)

Tabel 21. Desain perbaikan kinerja perspektif *satisfaction* pada *strategy employee*

Perspektif <i>Performance Prims</i>	Indicator	Desain Usulan
		<i>Customer</i>
<i>Satisfaction</i>	Tingkat minat kerja	Usulan perbaikannya adalah sesuaikan pekerjaan karyawan dengan bidang kerjanya masing-masing karena sebagian pekerjaan masih dilakukan bersama-sama, jadi beberapa karyawan menyepelkan pekerjaan mereka dan meninggalkan tempatnya karena merasa akan digantikan oleh karyawan lain yang tentu saja akan menambah beban kerja karyawan yang lain dan minat kinerja mereka menurun.

	Peningkatan keahlian yang bermanfaat	Perlunya pelatihan keahlian yang bermanfaat seperti keahlian berenang untuk seluruh karyawan untuk meningkatkan keamanan pengunjung dan ilmu administrasi untuk para penjaga loket agar mengurangi beban koperasi dalam mengelola keuangan, karena selama ini setelah kolam tutup keuntungan tidak dicatat di buku keuangan dan langsung disetorkan ke koperasi, jadi pendapatan yang didapat kurang terkoordinasi dan mudah untuk digelapkan.
	Kenaikan upah dan gaji	Usulan perbaikannya adalah meningkatkan perencanaan penerimaan dan pengeluaran koperasi, karena dengan begitu keuangan lebih terkoordinasi dan memudahkan dalam mengevaluasi kekurangan dalam KPI ini karyawan pemandian merasa gaji mereka kurang karena masih dibawah UMR padahal beban kerja mereka meningkat seiring bertambahnya pengunjung.

Tabel 22. Desain perbaikan kinerja perspektif *process* pada *employee*

Perspektif <i>Performance Prims</i>	Indicator	Desain Usulan
		<i>Customer</i>
	Tunjangan	Usulan perbaikannya adalah meningkatkan perencanaan penerimaan dan pengeluaran koperasi, karena dengan begitu keuangan lebih terkoordinasi dan memudahkan dalam mengevaluasi kekurangan dalam KPI ini karyawan pemandian merasa gaji mereka kurang karena masih dibawah UMR padahal beban kerja mereka meningkat seiring bertambahnya pengunjung.
	Persentase jam kerja yang sesuai	Usulan perbaikan adalah adanya pembagian <i>shift</i> kerja sehingga berkurangnya beban kerja karyawan karena jam kerja yang padat dan juga fleksibilitas jam kerja sehingga karyawan bisa bertukar <i>shift</i> jika tidak dapat memenuhi jadwal kerja yang diberikan.
<i>Process</i>	Pemberian kompensasi	Pemberian kompensasi kepada 13 karyawan pemandian sebaiknya bukan hanya pembagian sembako tiap minggunya, tetapi juga tambahan gaji karena gaji 13 karyawan pemandian yang masih dibawah UMR
	Manajemen beban kerja karyawan	Perlunya meningkatkan manajemen beban kerja karyawan agar kinerja karyawan dapat meningkat dan nyaman dengan pekerjaan yang dimiliki serta tercapainya tujuan perusahaan yang efektif dan efisien.

(Sumber: Pengolahan data)

Tabel 23. Desain perbaikan kinerja perspektif *process* pada *stakeholder employee*

Perspektif <i>Performance Prims</i>	Indicator	Desain Usulan
		<i>Customer</i>
	Pemberian tunjangan hari besar	Perlunya pemberian tunjangan hari besar tidak hanya pada hari raya Idul Fitri tetapi pada hari besar lainnya mengingat beban kerja karyawan meningkat pada hari-hari besar. Jika karyawan diberikan tunjangan yang sesuai maka mereka akan merasa dihargai yang tentu saja mereka akan memberikan seluruh kemampuannya untuk menghasilkan pekerjaan yang maksimal pada pemandian Kendedes.

	Penciptaan lingkungan kerja yang kondusif	Usulan perbaikan pada KPI ini membuat suasana saat bekerja menjadi nyaman, seperti membudayakan saling sapa sehingga menghilangkan rasa canggung dan tidak nyaman saat melakukan pekerjaan bersama.
	Pelatihan & pengembangan karyawan	Usulan kinerja dalam hal ini pelatihan karyawan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan, karena pelanggan adalah <i>stakeholder</i> penting karena pelanggan dapat memberikan keuntungan untuk pemandian, jadi perlunya memberikan layanan / kinerja yang maksimal melalui pelatihan dan pengembangan karyawan.

(Sumber: Pengolahan data)

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian dan pengukuran kinerja untuk perusahaan dengan metode *performance prims*, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut .

1. Terdapat lima perspektif *performance prism* yaitu *stakeholder satisfaction*, *strategies*, *processes*, *capabilities*, dan *stakeholder contribution*. Dari kelima perspektif tersebut didapatkan 67 KPI yaitu 20 KPI dari *stakeholder customer*, 20 KPI dari *stakeholder employee*, 12 KPI dari *stakeholder owner* dan 15 KPI dari *stakeholder pemerintah* dan masyarakat.
2. Hasil pengukuran kinerja dengan menggunakan OMAX dan TLS didapatkan hasil dari 67 KPI terdapat 41 kategori hijau, 7 kategori kuning, dan 18 pada kategori merah.
3. Rekomendasi perbaikan hanya dilakukan pada KPI yang berkategori merah, yaitu C-4 (tingkat kondisi fasilitas kolam), C-6 (ketersediaan tempat duduk yang cukup), C-9 (peningkatan tempat penitipan barang), C-12 (manajemen *complain*), C-14 (melakukan ECP), C-15 (penjadwalan *maintenance* secara berkala), C-18 (saran dan kritik). Pada *stakeholders customer*, dan E-2 (tingkat minat kerja), E-3 (peningkatan keahlian yang bermanfaat), E-4 (kenaikan upah dan gaji), E-5 (tunjangan), E-6 (persentase jam kerja), E-7 (penciptaan lingkungan kerja yang kondusif), E-8 (pelatihan dan pengembangan karyawan), E-11 (persentase pemberian tunjangan), E-14 (pemberian kompensasi), E-15 (pemberian tunjangan hari besar) pada *stakeholders employee*.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, A., Syakhroni, A., & Khoiriyah, N. (2022). Performance Measurement

Analysis Of PT Pijar Sukma Using Performance Prism, Analytical Hierarchy Process (AHP), And Objective Matrix (OMAX) Methods. *Journal of Applied Science and Technology*, 2(1), 34-41.

Andrianti, I. (2016). Perancangan Pengukuran Kinerja Pada Perusahaan Dengan Metode Performance Prism (Studi Kasus di PT. Beasco Jaya Mandiri Balikpapan).

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).

Erri, D., Lestari, A. P., & Asymar, H. H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Melzer Global Sejahtera Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1897-1906.

Marpaung, D. M. (2016). Desain Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Performance Prism dan Objective Matrix di PT. Wijaya Karya Beton PPB Sumut.

Prayogo, D. S. (2019). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Performance Prism dan Objective Matrix (OMAX) (Studi Kasus Pada PDAM Kota Malang)*. [Doctoral Dissertation]. University of Muhammadiyah Malang.

Permatasari, T. I. (2019). *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SWOT dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu*

Rieuwpassa, A. (2017). Analisis Pengaruh Motivasi dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Jayapura. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 10-20.

Wardhani, S. (2018). *Analisis dan Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan*

Menggunakan Metode Performance Prism Di PDAM Tirta Dharma Kota Malang. [Doctoral Dissertation]. Universitas Brawijaya.

Wibowo, S. P. (2018). Usulan Perbaikan Kinerja Perusahaan (KPI) Dengan

Menggunakan Metode Performance Prism dan Metode OMAX di PT. Globalindo Intimates Klaten Jawa Tengah.