

BAB V

ANALISIS DAN INTERPRESTASI DATA

Untuk hasil dari perhitungan kinerja dengan menggunakan perhitungan performance prism pada Warung Apung Rahmawati didapatkan evaluasi nilai data dengan menggunakan hasil kinerja dengan analisa sebagai berikut :

5.1. Analisis Identifikasi Stakeholder kunci perusahaan

Tahap pertama adalah mengidentifikasi siapa saja yang menjadi stakeholder kunci dari perusahaan ini. Dari hasil wawancara diketahui bahwa yang merupakan stakeholder kunci adalah Direktur, Konsumen, Karyawan, Supplier, Masyarakat

5.2. Analisis Identifikasi 5 bidang Performance Prism pada perusahaan

Tahapan selanjutnya yang dilakukan pada penelitian ini adalah identifikasi 5 bidang atau perspektif Performance Prism yang meliputi stakeholder Kepuasan Stakeholder, Kontribusi Stakeholder, Strategy, Proses, dan Kapabilitas dengan 5 pertanyaan kunci untuk masing-masing kelompok stakeholder pada perusahaan. Dari identifikasi tersebut didapatkan 94 KPI yang meliputi 14 KPI stakeholder Direktur, 23 KPI pada stakeholder Konsumen, 23 KPI pada stakeholder Karyawan, 18 KPI pada stakeholder supplier dan 16 KPI pada stakeholder Masyarakat.

5.3. Analisis Identifikasi Parameter KPI

Langkah selanjutnya adalah menyusun indikator atau parameter kinerja, dan wawancara dengan Direktur yang mengisi kuesioner variabel kinerja berdasarkan Performance Prism. Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan perusahaan, hasil parameter KPI dalam pemilihan variabel kinerja performance prism yang disarankan dan hasil identifikasi kelima bidang Performance Prism, maka disusun beberapa item parameter kinerja (Performance Indicator) dan dilakukan pengklasifikasian sesuai dengan kerangka dasar Performance Prism. Sebagai verifikasi parameter kinerja yang telah disusun, dilakukan diskusi kembali dengan pihak-pihak yang berkompeten di perusahaan untuk memastikan bahwa parameter kinerja yang disusun benar-benar bisa diterapkan dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

5.4. Analisis Pembobotan dan Pengkatagorian KPI

Parameter-parameter yang telah dirumuskan di atas kemudian dituangkan ke dalam kuesioner untuk diberikan kembali kepada semua manajer perusahaan untuk diberi bobot sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Bobot untuk masing-masing kategori kemudian diolah menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk menentukan tingkat kepentingan perusahaan terhadap KPI tersebut. Pembobotan yang dilakukan adalah pembobotan antar bidang untuk setiap stakeholder.

Untuk mendapatkan nilai bobot KPI terhadap perusahaan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$KPI\ PK = \text{Nilai Bobot stakeholder direktur} \times \text{skor}$

$KPI\ PK \text{ dalam bidang Kepuasan Stakeholder} = 0,200 \times 3 = 0,60$

Besar kecilnya nilai bobot menentukan nilai performance indikator pada scoring KPI.

5.5. Analisis Pengukuran Kinerja berdasarkan Perspektif Kepuasan Stakeholder

Untuk hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Kepuasan Stakeholder sebesar 0.630, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 0.120, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih kecil dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 0.108, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 0.131, Perspektif suplier sebesar 0.143, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 0.126.

5.6. Analisis Pengukuran Kinerja berdasarkan Perspektif Kontribusi Stakeholder

Untuk hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Kontribusi Stakeholder sebesar 0.651, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 0.123, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih besar dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 0.126, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 0.130, Perspektif suplier sebesar 0.133, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 0.136 lebih sedikit dibanding dengan Perspektif supplier

5.7. Analisis Pengukuran Kinerja berdasarkan Perspektif Strategy

Untuk hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Strategy sebesar 2.40, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 1.907, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih kecil dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 1.662, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 1.714, Perspektif supplier sebesar 1.667, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 1.670 lebih kecil dibanding dengan Perspektif konsumen

5.8. Analisis Pengukuran Kinerja berdasarkan Perspektif Proses

Untuk hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Proses sebesar 0.717, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 0.179, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih kecil dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 0.125, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 0.143, Perspektif supplier sebesar 0.129, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 0.139 paling kecil dibanding dengan Perspektif lainnya.

5.9. Analisis Pengukuran Kinerja berdasarkan Perspektif Kapabilitas

Untuk hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Kapabilitas sebesar 0.552, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 0.115, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih kecil dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 0.107, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 0.110, Perspektif supplier sebesar 0.113, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 0.104 lebih sedikit dibanding dengan Perspektif konsumen.

5.10. Analisis kinerja perusahaan Berdasarkan Scoring Performance Prism

Hasil rancangan menunjukkan bahwa stakeholder Restoran Warung Apung Rahmawati meliputi : konsumen, karyawan, supplier, direktur, dan masyarakat sekitar lingkungan Restoran. Model pengukuran kinerja memuat 94 KPI yang meliputi 23 KPI konsumen, 23 KPI untuk karyawan, 14 KPI Direktur, 18 KPI supplier, dan 16 KPI untuk masyarakat di sekitar lingkungan Warung Apung Rahmawati yang terbagi kedalam lima kriteria yaitu Kepuasan Stakeholder, Kontribusi Stakeholder, Strategy, Proses, dan Kapabilitas.

Hasil didapat pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati adalah sebesar 2.487, dengan hasil pengukuran menurut Perspektif Kepuasan stakeholder sebesar 0.507, sedangkan untuk Perspektif Kontribusi stakeholder lebih kecil dibanding dengan Perspektif Kepuasan stakeholder yaitu sebesar 0.505, akan tetapi untuk Perspektif Strategy nilainya paling kecil dibanding dengan perspektif lainnya sebesar 0.474, Perspektif Proses sebesar 0.477, dan untuk perspektif Kapabilitas sebesar 0.522 lebih sedikit dibanding dengan Perspektif Proses dan Perspektif Strategy.

Tabel 5.10 Rekap hasil pengukuran kinerja

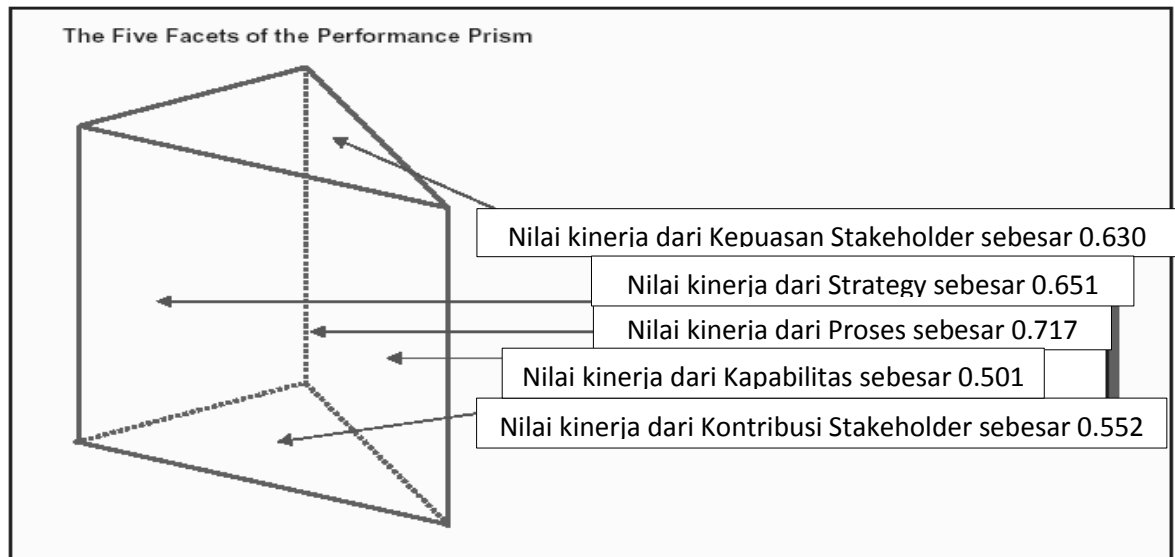
No	Perspektif	Direktur	Karyawan	Konsumen	Supplier	Masyarakat
1	Kepuasan Stakeholder	0.120	0.123	0.179	0.107	0.115
2	Kontribusi Stakeholder	0.108	0.126	0.125	0.095	0.107
3	Strategy	0.131	0.130	0.143	0.102	0.110
4	Proses	0.143	0.133	0.129	0.105	0.113
5	Kapabilitas	0.126	0.136	0.139	0.090	0.104

Terdapat beberapa stakeholder dengan nilai terkecil di antaranya adalah perspektif proses untuk stakeholder karyawan dengan nilai 0.133, stakeholder konsumen dengan nilai 0.129 dan untuk stakeholder masyarakat dengan nilai 0.113, sedangkan untuk perspektif Kepuasan Stakeholder paling kecil untuk stakeholder supplier dengan nilai 0.107, dari nilai perspektif yang terkecil perlu adanya perhatian yang khusus, akan tetapi kinerja dengan nilai yang paling besar perlu ditingkatkan agar kinerja perusahaan semakin meningkat.

Dari hasil pengukuran diatas menunjukkan nilai aktual KPI dari perusahaan Warung Apung Rahmawati cukup baik, dengan nilai tersebut Warung Apung Rahmawati tidak boleh berpuas diri untuk memperbaiki kondisi perusahaan baik di internal perusahaan maupun eksternal perusahaan yang dapat mempengaruhi semua stakeholder yang ada didalam perusahaan.

5.11. Analisis kinerja performance prism

Tabel 5.11 hasil analisis kinerja performance prism



Hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Kepuasan Stakeholder sebesar 0.630, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 0.120, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih kecil dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 0.108, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 0.131, Perspektif suplier sebesar 0.143, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 0.126.

Untuk hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Kontribusi Stakeholder sebesar 0.651, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 0.123, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih besar dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 0.126, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 0.130, Perspektif suplier sebesar 0.133, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 0.136 lebih sedikit dibanding dengan Perspektif supplier.

Hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Strategy sebesar 2.40, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 1.907, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih kecil dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 1.662, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 1.714, Perspektif suplier sebesar 1.667, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 1.670 lebih kecil dibanding dengan Perspektif konsumen.

Untuk hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Proses sebesar 0.717, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 0.179, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih kecil dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 0.125, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 0.143, Perspektif suplier sebesar 0.129, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 0.139 paling kecil dibanding dengan Perspektif lainnya.

Hasil pengukuran kinerja dari Warung Apung Rahmawati berdasarkan perspektif Kapabilitas sebesar 0.552, dengan hasil pengukuran pada Perspektif direktur sebesar 0.115, sedangkan untuk Perspektif karyawan lebih kecil dibanding dengan Perspektif direktur yaitu sebesar 0.107, akan tetapi untuk Perspektif konsumen nilainya sebesar 0.110, Perspektif suplier sebesar 0.113, dan untuk perspektif masyarakat sebesar 0.104 lebih sedikit dibanding dengan Perspektif konsumen.

5.12. Hasil Rekomendasi Model Pengukuran Kinerja Perusahaan

Terdapat 12 KPI Rekomendasi Hasil Model Pengukuran Kinerja Perusahaan Warung Apung Rahmawati dengan hasil nilai terendah, sebagai berikut :

Tabel 5.12 Hasil Rekomendasi model pengukuran kinerja perusahaan

No	Indikator	Nilai kinerja
1	Peningkatan keuntungan	0.096
2	Jaminan kesehatan kerja	0.078
3	Menjaga keamanan dan ketertiban restoran	0.239
4	Datang tepat waktu	0.116
5	Kualitas	0.090
6	Pembayaran yang cepat	0.221
7	Informasi	0.129
8	Menjaga citra positif di masyarakat	0.159
9	Intensitas pertemuan dengan masyarakat	0.113
10	Skill karyawan	0.191
11	Kebijakan penerimaan keluhan	0.267
12	Menyelenggarakan kegiatan sosial kemasyarakatan	0.146

