

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1.Kesimpulan

Untuk perhitungan Pengukuran kinerja dengan menggunakan metode Performance Prism pada Perusahaan Warung Apung Rahmawati didapat evaluasi nilai data dengan menggunakan hasil kinerja dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. KPI dari setiap stakeholder adalah :
 - a. Terdapat 23 KPI Konsumen
 - b. Terdapat 23 KPI Karyawan
 - c. Terdapat 14 KPI Direktur
 - d. Terdapat 18 KPI Supplier
 - e. Terdapat 16 KPI Masyarakat
2. Hasil integrasi KPI ke dalam bidang prisma sebagai berikut :

Bidang	Stakeholder	KPI
Kepuasan Stakeholder	1. Direktur	<ul style="list-style-type: none">• Peningkatan keuntungan• Peningkatan skill pegawai• Pekerjaan karyawan yang rapi• Minimasi biaya operasional• Kemudahan mengontrol perkembangan usaha
	2. Karyawan	<ul style="list-style-type: none">• Pemberian tunjangan untuk keluarga• Penghargaan bagi karyawan berprestasi• Pelatihan skill karyawan• Pemberian cuti secara berkala• Kondisi kerja yang nyaman• Penghargaan kerja berupa jenjang karir• Keluhan karyawan lebih diperhatikan• Jaminan kesehatan kerja
	3. Konsumen	<ul style="list-style-type: none">• Pelayanan yang ramah dan memuaskan• Jaminan kenyamanan• Harga yang murah• Keamanan lingkungan (parkir dll)• Tanggapan complain yang cepat
	4. Supplier	<ul style="list-style-type: none">• Pembayaran tepat waktu• Kelangsungan kerjasama yang baik• Administrasi yang mudah• Keuntungan yang banyak
	5. Masyarakat	<ul style="list-style-type: none">• Memberikan citra positif• Ikut mengembangkan usaha kecil di daerah sekitar (BinaLingkungan)
Kontribusi	1. Direktur	<ul style="list-style-type: none">• Menyediakan modal

Stakeholder		<ul style="list-style-type: none"> • Memperhatikan perkembangan usaha • Menyediakan lapangan kerja
	2. Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelayanan yang baik • Menjaga ketertiban kerja • ikut mempromosikan restoran • bekerja disiplin sesuai aturan • menjaga keamanan dan ketertiban restoran
	3. Konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan keuntungan berupa profit bagi perusahaan • Membantu mempromosikan restoran • Hiburan life
	4. Supplier	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengiriman tepat waktu • Melakukan pengiriman sesuai kesepakatan • Memberikan harga yang murah
	5. Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Index kepuasan masyarakat • Kenaikan penggunaan Restoran
Strategy	1. Direktur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemanfaatan aset Restoran secara optimal • Penggunaan sistem komputerisasi
	2. Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki kondisi kerja perusahaan • Kerjasama dengan perusahaan lain • Pengadaan peralatan yang tepat guna • Kebijakan kesehatan kerja
	3. Konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan • Kualitas • pembayaran yang cepat • Datang tepat waktu • Kebersihan • Informasi • Produk yang berkualitas
	4. Supplier	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki kondisi kerja perusahaan • Kerjasama dengan perusahaan lain • Pengadaan peralatan yang tepat guna • Kebijakan kesehatan kerja
	5. Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Menjaga citra positif di masyarakat • Pengadaan Audit limbah • Pemberian CSR • Bina lingkungan
Proses	1. Direktur	<ul style="list-style-type: none"> • Ketelitian penanganan informasi data yang teliti • Merencanakan tindakan pengembangan yang strategis
	2. Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Penindakan terhadap pelanggaran kerja • Komunikasi antara bawahan dan atasan yang baik • Adanya jaminan pengobatan untuk karyawan
	3. Konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Melatih Skill • Memperbaiki kualitas layanan • Kebersihan tempat • informasi menu & harga
	4. Supplier	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi antara suplier dan perusahaan yang baik • Adanya jaminan pengobatan untuk suplier • Koordinasi pengadaan kebutuhan peralatan suplier
	5. Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat intensitas pemberian CSR • Menyelenggarakan kegiatan sosial kemasyarakatan • Merekrut tenaga kerja secara berkala • Intensitas pertemuan dgn masyarakat

		• Menjadikan UKM supplier sebagai input perusahaan
Kapabilitas	1. Direktur	• sistem informasi yang terpercaya • menyediakan modal kerja yang dibutuhkan
	2. Karyawan	• Kebijakan penerimaan keluhan karyawan • Adanya anggaran pengadaan peralatan
	3. Konsumen	• skill karyawan • promosi • complain desk • layanan yang cepat
	4. Supplier	• Kebijakan penerimaan keluhan dari supplier • Kerjasama dengan tenaga medis untuk supplier • Adanya anggaran pengadaan peralatan supplier • Kebijakan kesehatan kerja
	5. Masyarakat	• Tingkat intensitas pembangunan prasarana dan teknologi di masyarakat • Memiliki tim pemantau kegiatan UKM supplier • Adanya anggaran untuk kegiatan bina lingkungan

3. Dari hasil pengukuran kinerja menggunakan metode performance prism diperoleh hasil sebesar 2.487 atau sebesar 82.90 %, Dengan perincian sebagai berikut :

Perspektif	Nilai AHP	Nilai kuisisioner	Nilai Akhir
Perspektif Kepuasan Stakeholder	0.630	0.201	0.507
Perspektif Kontribusi Stakeholder	0.651	0.199	0.505
Perspektif Strategy	0.717	0.197	0.474
Perspektif Proses	0.501	0.195	0.477
Perspektif Kapabilitas	0.552	0.205	0.522
		Jumlah	2.487

4. Rekomendasi yang dapat dijalankan Warung Apung Rahmawati untuk perbaikan kinerja didapat melalui nilai kinerja terendah dari masing masing stakeholder :

- Perlunya peningkatan keuntungan
- Adanya peningkatan jaminan kesehatan kerja bagi seluruh stakeholder
- Menjaga keamanan dan ketertiban restoran
- Adanya hukuman bagi karyawan yang telat supaya datang tepat waktu
- Meningkatkan kualitas produk
- Meningkatkan pembayaran cepat agar pelayanan mudah dan cepat
- Memberikan Informasi menu yang jelas
- Menjaga citra positif di masyarakat

- Menyelenggarakan kegiatan sosial kemasyarakatan
- Melakukan Intensitas pertemuan dengan masyarakat
- Mengadakan traning untuk meningkatkan skill karyawan
- Menerima kebijakan penerimaan keluhan bagi supplier.

6.2.Saran

Dari penelitian yang dilakukan penulis, maka ada beberapa saran yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Pihak perusahaan sebaiknya membentuk suatu tim pengukuran kinerja sendiri yang bertugas melakukan pengukuran kinerja dan mengevaluasinya serta mensosialisasikannya kepada seluruh Stakeholder perusahaan.
2. Melakukan evaluasi terhadap tiap indikator kinerja dengan performance prism secara berkala sesuai dengan perkembangan lingkungan bisnis terutama pada indikator yang mempunyai aktual terendah.
3. Mengimplementasikan hasil dari evaluasi tersebut dan membandingkan perubahan tersebut dari waktu ke waktu.
4. Melakukan perbaikan secara terus menerus untuk mendapatkan kinerja perusahaan yang optimal agar perusahaan bisa berkembang sesuai visi dan misi perusahaan.