

BAB V

ANALISIS DAN INTERPRESTASI

5.1 Analisis Dan Interpretasi

5.1.1 Analisis Hasil Pengukuran Kinerja *Human Resources* Skorcard

Tabel 5.1 Analisis Hasil Pengukuran Kinerja *Human Resources* Skorcard

Perspektif	2016		2017	
	Skor	Nilai	Skor	Nilai
<i>Personal</i>	4.284	Sangat baik	3.684	Baik
<i>Compensation</i>	4.511	Sangat baik	4.243	Sangat baik
<i>Aligment</i>	2.692	Sedang	2.616	Sedang
<i>High Performance</i>	2.714	Sedang	2.528	Kurang

Pengukuran *Human Resources* Skorcard terhadap empat perspektif, yaitu *Personal* Perspektif, *Compensation* Perspektif, *Alignment* Perspektif, dan *High Performance* Perspektif secara komprehensif.

5.2 Perbandingan Perspektif *Human Resorce* Skorcard

a. Perspektif Personal

Tabel 5.2 Perbandingan Skor KPI Perspektif *Personal*

<i>Key Performance Indicator</i>	2016	2017	Keterangan
	Skor	Skor	
Prosentase kualitas Karyawan Yang memenuhi Kualifikasi Perusahaan.	2.028	1.521	Menurun
Tingkat Kemampuan karyawan berdasarkan job diskriptiannya.	0.836	0.627	Menurun
Prosentase karyawan yang memiliki kemampuan dibidang <i>cooking, delivery, order taker</i>	1.42	1.536	Meningkat

Pada *Personal* Perspektif tidak ada yang mengalami perubahan yang signifikan atau tidak mengalami perubahan dari tahun 2016 dengan Skor 4.284 dan pada tahun 2017 dengan Skor 3.684. Walaupun demikian dari hasil masing – masing skor terbobot KPI dari Prosentase kualitas Karyawan Yang memenuhi Kualifikasi Perusahaan sebesar 2.028 pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 dengan skor 1.521, untuk KPI Tingkat Kemampuan karyawan berdasarkan *job diskriptiannya* sebesar 0.836 pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 dengan skor 0.627, dan untuk KPI Prosentase karyawan yang memiliki kemampuan khusus dalam pemasakan, delivery dan kasir sebesar 1.42 pada tahun 2016 dan pada tahun

2017 dengan skor 0.536. Sebaiknya dari masing-masing KPI lebih di perhatikan lagi agar dapat lebih meningkat.

b. Perspektif *Compensation*

Tabel 5.3 Perbandingan Skor KPI Perspektif *Compensation*

<i>Key Performance Indicator</i>	2016	2017	Keterangan
	Skor	Skor	
Tingkat produktifitas karyawan	2.575	2.575	Stabil
Tingkat loyalitas karyawan	1.072	0.804	Menurun
Tingkat kepuasan karyawan	0.864	0.864	Stabil

Pada *Compensation* Perspektif, tidak ada yang mengalami perubahan yang signifikan atau tidak mengalami perubahan dari tahun 2016 dengan skor 4.511 dan pada tahun 2017 dengan Skor 4.243. Walaupun demikian dari hasil masing – masing skor terbobot KPI Tingkat Produktifitas Karyawan sebesar 2.575 baik tahun 2016 maupun tahun 2017 sama, untuk KPI Tingkat Loyalitas karyawan sebesar 1.072 tahun 2016 dan pada tahun 2017 Skor terbobot 0.804 dan untuk KPI Tingkat Kepuasan Karyawan sebesar 0.864 untuk tahun 2016 dan 2017. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan kepuasan karyawan karena dari kepuasan bisa meningkatkan loyalitas karyawan dan produktivitas karyawan.

c. Perspektif *Alignment*

Tabel 5.4 Perbandingan Skor KPI Perspektif *Alignment*

<i>Key Performance Indicator</i>	Skor		Keterangan
	2016	2017	
Tingkat absensi karyawan dan jumlah sanksi	1.617	1.078	Menurun
Waktu efektif saat bekerja	0.616	1.232	Meningkat
Meminimalkan Tingkat <i>Employee Turn Over</i>	0.459	0.306	Menurun

Pada *Alignment* Perspektif, Dapat dilihat pada tabel 4.28 tidak mengalami perubahan yang signifikan dari tahun 2016 dengan skor 2.692 dan pada tahun 2017 dengan Skore 2.616 untuk skor terbobot KPI Tingkat Absensi Karyawan dan Jumlah Sangsi sebesar 1.617 ditahun 2016 dan pada tahun 2017 Skor terbobot 1.078 dari KPI ini tidak mengalami perubahan yang signifikan, sebaiknya perusahaan lebih menekankan tingkat kedisiplinan karyawan agar dapat lebih menurun ditahun berikutnya, untuk KPI Waktu Efektif Saat Bekerja sebesar 0.616 pada tahun 2016 dan 1.232 pada tahun 2017, kedisiplinan memang perlu ditingkatkan lagi dan untuk KPI Meminimalkan *Employee Turn Over* Produk sebesar 0.459 untuk tahun 2016 dan 0.306 pada tahun 2017, dari semua KPI di Perspektif *Alignment*

perlu penekanan dalam tingkat kedisiplinan.

d. Perspektif *High Performance*

Tabel 5.5 Perbandingan Skor KPI Perspektif *High Performance*

<i>Key Performance Indicator</i>	Skor		Keterangan
	2016	2017	
Prosentase kelulusan karyawan dalam pelatihan	1.282	1.282	Stabil
Prosentase karyawan yang mendapatkan	0.744	0.558	Menurun
Prosentase komplain <i>Customer</i>	0.688	0.688	Stabil

High Performance Perspektif, dapat dilihat pada tabel 4.29 tidak mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2016 dengan skor 2.714 dan pada tahun 2017 dengan skor 2.528. tingginya kenaikan pada KPI Prosentase kelulusan karyawan dalam pelatihan mempengaruhi Skor *High Performance* Perspektif, untuk skor terbobot KPI Prosentase kelulusan karyawan dalam pelatihan sebesar 1.282 untuk tahun 2016 dan pada tahun 2017 memiliki skor sama, skor tidak mengalami peningkatan hal itu dipengaruhi oleh tingkat usia dan kecerdasan karyawan sehingga kurang mampu meluluskan banyak karyawan, untuk KPI Prosentase karyawan yang mendapatkan Penghargaan sebesar 0.744 pada tahun 2016 dan di tahun 2017 dengan skor 0.558 mengalami perubahan karena kriteria perusahaan semakin meningkat, sedangkan untuk KPI *Prosentase Komplain Customer* sebesar 0.688 baik tahun 2016 dan tahun 2017 skornya sama tidak mengalami kenaikan jadi perlu adanya peningkatan mutu produk agar dapat menekan komplain customer sehingga dapat sesuai dengan tujuan perusahaan dan juga lebih memperhatikan saat pengiriman produk.

5.3 Masukan Terhadap Faktor –Faktor Yang Berpengaruh Pada Penurunan Kinerja Sebagai Respon Teknis

Setelah kita membandingkan kinerja sumber daya manusia di Outlet Pizza Hut Kartini Gresik, kita bisa mengetahui kinerja mana yang mengalami peningkatan, tetap, maupun mengalami penurunan. Setelah itu kita bisa memberikan masukan untuk memperbaiki kinerja yang mengalami penurunan ataupun tetap tetapi terdapat pada skor yang rendah. Berikut ini masukan terhadap masing-masing KPI pada setiap perspektif yang ada :

a. Perspektif *Personal*

Pada *Personal* Perspektif ini semua KPI mengalami penurunan, yaitu KPI Prosentase kualitas Karyawan Yang memenuhi Kualifikasi Perusahaan mengalami Penurunan walaupun dalam hitungan skor 4 (baik) di tahun 2016 dan di tahun 2017 dengan skor 3 (sedang), KPI Tingkat Kemampuan karyawan berdasarkan *job diskriptionnya* mengalami Penurunan walaupun dalam hitungan skor sama 4 (baik) di tahun 2016 dan di tahun 2017 dengan skor 3 (sedang) untuk KPI Prosentase karyawan yang memiliki kemampuan khusus dalam pemasakan, delivery dan cahsier mengalami penurunan skor 5 (sangat baik) di tahun 2016 dan di tahun 2017 deangan skor 4 (baik). Maka diperlukan perbaikan terhadap setiap KPI pada *Personal* Perspektif ini.

b. Perspektif *Compensation*

Pada *Compensation* Perspektif ini KPI Tingkat Produktifitas Karyawan mengalami peningkatan walaupun dalam perhitungan skor tetap pada skor 5 (sangat baik), KPI Tingkat Loyalitas Karyawan mengalami penurunan walaupun dalam perhitungan skor tetap pada skor 4 (baik) di tahun 2016 dan tahun 2017 dengan skor 3 (kurang). KPI Tingkat Kepuasan Karyawan tidak mengalami perubahan tetap pada skor 4 (baik), Maka tidak diperlukan perbaikan terhadap setiap KPI pada *Compensation* Perspektif ini.

c. Perspektif *Alignment*

Pada *Alignment* Perspektif ini KPI Tingkat Absensi Karyawan dan Jumlah Sangsi mengalami peningkatan walaupun dalam perhitungan skor tetap pada skor 3 (sedang) ke skor 2 yang berarti (kurang), dan KPI Waktu Efektif Saat Bekerja mengalami peningkatan dari skor 2 (kurang) ke skor 4 (baik), KPI Meminimalkan Tingkat *Employee Turn Over* mengalami Penurunan dari Skor 3 (baik) ke skor 2 (kurang) perlu adanya perbaikan dalam memotivasi agar tidak ada pelanggaran yang meningkat dalam tahun berikutnya.

d. Perspektif *High Performance*

Pada Perspektif *High Performance* ini, KPI Prosentase kelulusan karyawan dalam pelatihan mengalami penurunan walaupun dalam perhitungan skor tetap pada 2 (kurang), dan Prosentase karyawan yang mendapatkan Penghargaan mengalami Penurunan 4 (baik) menjadi 3 (sedang). sedangkan KPI Prosentase Komplain Customer mendapatkan skor 4 (baik) perlu adanya perbaikan pada mutu produk agar tidak terjadi komplain.