

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian menggunakan metode *Human Resource Skorcard* yang terdiri atas Perspektif *Personal*, Perspektif *Compensation*, Perspektif *Alignment* dan Perspektif *High Performance* di Outlet Pizza Hut Kartini Gresik adalah sebagai berikut :

- 1) *Key Performance Indicator* (KPI) yang tidak memenuhi target dalam penerapan tiap perspektif antara lain :
  - a. Pada Perspektif *Personal* ini semua KPI mengalami penurunan, yaitu KPI Prosentase kualitas Karyawan Yang memenuhi Kualifikasi Perusahaan mengalami Penurunan walaupun dalam hitungan skor 4 (baik) menjadi 3 (sedang), KPI Tingkat Kemampuan karyawan berdasarkan *job diskriptiannya* mengalami Penurunan dalam hitungan skor 4 (baik) menjadi 3 (sedang) dan KPI Prosentase karyawan yang memiliki kemampuan khusus dalam pemasakan, *Delivery* dan *Cashier* mengalami penurunan dengan skor 5 (sangat baik) menjadi 4 (baik)
  - b. Pada Perspektif *Compensation* 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) menjadi 3 (kurang). KPI tingkat kepuasan karyawan tidak mengalami perubahan tetep pada skor 4 (baik).
  - c. Pada *Alignment* Perspektif ini KPI Tingkat Absensi Karyawan dan Jumlah Sangsi mengalami penurunan dalam perhitungan skor 3 (sedang) menjadi 2 (kurang), dan KPI Waktu Efektif Saat Bekerja mengalami peningkatan dari skor 2 (kurang) ke skor 4 ( baik), KPI Meminmalkan tingkat *Employee Turn Over* mengalami Penurunan dari Skor 3 (sedang) ke skor 2 (kurang).
  - d. Pada *High Performance Perspective* ini, KPI Prosentase kelulusan karyawan dalam pelatihan mengalami penurunan walaupun perhitungan skor tetap yatu 2 (kurang), dan Prosentase karyawan yang mendapatkan Penghargaan mengalami penurunan dengan skor 4 (baik) menjadi 3 (sedang) sedangkan KPI Prosentase Komplain Customer mengalami Peningkatan walaupun skor yang didapat tetap 4 ( baik) .

Table 6.1 Rekapitulasi Skor KPI Tiap Perspektif

Perspektive	Strategy Objectives	Key Performance Indicator	Jan – Des 16			Jan – Des 17		
			Hasil	Score	Nilai	Hasil	Score	Nilai
Personal	Meningkatkan Standar rekrutmen	Prosentase kualitas karyawam yang memenuhi kualifikasi perusahaan	89.2%	4	Baik	83.3%	3	Sedang
	Identifikasi Kemampuan Karyawan	Tingkat kemampuan karyawan berdasarkan	36%	4	Baik	35%	3	Sedang
	Pengembangan kompetensi	Prosentase karyawan yang memiliki kemampuan khusus dalam pemasakan , pengiriman barang, kasir.	96.1%	5	Sangat baik	80%	4	Baik
Compensation	Peningkatan Produktifitas karyawan	Tingkat produktifitas karyawan	97.88%	5	Sangat baik	98.09%	5	Sangat Baik
	Loyalitas karyawan	Tingkat loyalitas karyawan	84.6%	4	Baik	76%	3	Sedang
	Peningkatan kepuasan kerja karyawan	Tingkat Kepuasan karyawan	78.57	4	Baik	78.57	4	Baik
Aligment	Meningkatkan kedisiplinan karyawan	Tingkat absensi karyawan dan jumlah sanksi	38%	3	Sedang	52%	2	Kurang
	Meningkatkan mutu karyawan dalam bekerja	Waktu efektif saat bekerja	37.5%	2	Kurang	25%	4	Baik
	Peningkatan Komitmen Karyawan	Meminimalkan tingkat <i>Employee turn over</i>	30.7%	3	Baik	36%	2	Kurang
Hight Performance	Penilaian hasil pelatihan karyawan	Prosentase kelulusan karyawan dalam pelatihan	73.3%	2	Kurang	62.5%	2	Kurang
	Performance appraisal yang objektif	Prosentase karyawan yang mendapatkan penghargaan	26.9%	4	Baik	20%	3	Sedang
	Jumlah komplain pelanggan	Prosentase komplain customer	0.03%	4	Baik	0.02%	4	Baik

2) .Tingkat pencapaian kinerja karyawan Outlet Pizza Hut Delivery Gresik pada bulan Januari – Desember 2016 dan bulan Januari – Desember 2017 berada pada kondisi sedang. Nilai ini dapat dilihat dari skor yang dihasilkan pada pengukuran kinerja sumber daya manusia dengan menggunakan metode *Human Resource Skorcard* pada Januari – Desember 2016 adalah Sedang (3.603) Januari – Desember 2017 adalah Sedang (3.301)

3) .Usulan perbaikan kinerja untuk nilai KPI yang tidak memenuhi target

- a. Pada Perspektif *Personal*, KPI Prosentase kualitas Karyawan Yang memenuhi Kualifikasi Perusahaan mengalami Penurunan walaupun dalam hitungan skor sama 4 (baik) artinya untuk penyebaran informasi adanya lowongan kerja di umumkan lebih luas lagi, sehingga dapat menarik lebih banyak calon karyawan yang lebih berpengalaman, KPI Identifikasi Kemampuan karyawan berdasarkan *job diskriptionnya* mengalami penurunan. dalam hitungan skor 4 (baik) menjadi 3 (sedang) artinya masih belum ada peningkatan dari tahun sebelumnya dan sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan kemampuan para calon tenaga kerjanya dan KPI Prosentase karyawan yang memiliki kemampuan khusus dalam Pemasakan , *Delivery*, dan *Cashier*. mengalami peningkatan dengan skor 3 (sedang) menjadi 4 (baik) artinya itu sudah lebih baik, Perusahaan dapat lebih banyak mengambil karyawan yang lebih profesional di bidang tersebut.
- b. Pada Perspektif *Compensation*, KPI Tingkat Produktifitas Karyawan mengalami peningkatan. Walaupun dalam perhitungan skor tetap pada skor 5 (sangat baik) artinya sudah baik tetapi untuk bisa lebih baik lagi harap lebih diperhatikan sistem pelatihannya. KPI Tingkat Loyalitas Karyawan mengalami penurunan dari skor ke 4 (baik) turun menjadi 3 (sedang) KPI Tingkat Kepuasan Karyawan tidak mengalami perubahan tetap pada skor 4 (baik) pihak perusahaan harap lebih baik lagi dalam memperhatikan kesejahteraan karyawan.
- c. Pada Perspektif *Alignment*, KPI Tingkat Absensi Karyawan dan Jumlah Sanksi mengalami penurunan dalam perhitungan skor 3 (sedang) menjadi 2 (kurang) artinya masih banyak karyawan yang melakukan pelanggaran, jadi perusahaan harus lebih tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan para karyawan, 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 (sedang) ke skor 2 (kurang).

- d. Pada Perspektif *High Performance*, KPI Prosentase kelulusan karyawan dalam pelatihan mengalami penurunan walaupun perhitungan skor tetap yaitu 2 (kurang), dan Prosentase karyawan yang mendapatkan Penghargaan mengalami penurunan dengan skor 4 (baik) menjadi 3 (sedang), sebaiknya perusahaan lebih banyak memberi bonus pada karyawan yang berprestasi, sehingga dapat memicu karyawan yang lainnya untuk bersaing menjadi orang yang terbaik bagi perusahaan. Sedangkan KPI Prosentase Komplain Customer mengalami Peningkatan walaupun skor yang didapat tetap 4 ( baik). sebaiknya perusahaan memperhatikan saat pengiriman barang karena barang yang dikirim pada awalnya dalam keadaan baik.

## 6.2 Saran

Untuk KPI yang memiliki penilaian sedang perlu dilakukan tindakan lebih lanjut agar dapat meningkatnya kinerja karyawan, seperti :

- Prosentase karyawan yang memiliki kemampuan khusus dalam Pemasakan, *Delivery, Cashier* pada Perspektif *personal*. Sebaiknya pihak perusahaan menambahkan tenaga agar bisa lebih baik lagi.
- Tingkat kepuasan karyawan pada Perspektif *compentation*. Sebaiknya pihak perusahaan tetap memperhatikan kesejahteraan karyawan karena segala kebijakan yang telah diberikan perusahaan mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan yang bisa berdampak pada peduktivitas perusahaan.
- Tingkat Absensi Karyawan dan Jumlah Sanksi pada Perspektif *alignment*. Sebaiknya pihak perusahaan lebih menekankan kedisiplinan dan dapat memberi memotivasi kepada karyawan.
- Prosentase karyawan yang mendapatkan Penghargaan pada Perspektif *High Performance*. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan prestasi karyawan tidak hanya dipandang dari segi *financial* saja, akan tetapi harus dipandang dari segi prestasi yang diberikan untuk perusahaan dan Prosentase Komplain Customer sebaiknya perusahaan memperhatikan saat pengiriman produk karena tingkat kegagalan produk mengalami peningkatan kenapa komplain dari customer semakin meningkat.