

TUGAS AKHIR

PENGUKURAN KINERJA BERBASIS
KRITERIA *SINK AND TUTTLE* DI
PERUSAHAAN PT. X SURABAYA



Oleh:
YOHANES ARIS RIONO
14320014

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2018

TUGAS AKHIR
PENGUKURAN KINERJA BERBASIS
KRITERIA *SINK AND TUTTLE* DI
PERUSAHAAN PT. X SURABAYA



1250-2019

OLEH:
YOHANES ARIS RIONO
14320014

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2018

TUGAS AKHIR
PENGUKURAN KINERJA BERBASIS KRITERIA *SINK AND*
***TUTTLE* DI PERUSAHAAN PT. X SURABAYA**

Disusun oleh:

YOHANES ARIS RIONO

NPM : 14320014

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima Tim Penguji Tugas Akhir

**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik**

**Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
pada tanggal: 15 Agustus 2018**

Tim Penguji :

1. **Dr. Lukmandono, S.T., M.T.**

2. **Bambang Sutejo, S.T., M. T.**

3. **Rini Oktavera, S.T., M.MT**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dr. Ir. Theresia Ratna Darmiwati, M.T., I.A.I

TUGAS AKHIR

**PENGUKURAN KINERJA BERBASIS KRITERIA *SINK*
AND TUTTLE DI PERUSAHAAN PT. X SURABAYA**

**Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum
guna mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T.)**

di

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

Oleh:

YOHANES ARIS RIONO

NPM : 14320014

Telah Disetujui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dosen Pembimbing

Lusi Mei Cahya W. S.T., M.T.T., L.P.M.

Lusi Mei Cahya W. S.T., M.T.T., L.P.M.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohanes Aris Riono

Program Studi : Teknik Industri

NPM : 14320014

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul:

PENGUKURAN KINERJA BERBASIS KRITERIA *SINK AND TUTTLE* DI PERUSAHAAN PT. X SURABAYA

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku

Surabaya, 15 Agustus 2016



Yohanes Aris Riono
NPM: 14320014



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir dengan judul “PENGUKURAN KINERJA BERBASIS KRITERIA *SINK AND TUTTLE* DI PERUSAHAAN PT. X SURABAYA” dapat terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menerima banyak sekali dukungan yang diberikan dari berbagai pihak, karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Ibu Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T., selaku Kepala Prodi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Albertus Daru D., S.T., M.T. selaku Wakil Rektor I Universitas Katolik Darma Cendika sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Yulius Muji S.H, selaku HRD PT. X yang telah membimbing selama penelitian di perusahaan.
4. Para Dosen Penguji Tugas Akhir.
5. Para Dosen Prodi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan para karyawan Fakultas Teknik UKDC.
6. Sahabat-sahabat penulis dan teman seperjuangan Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya angkatan 2014 atas bantuan, semangat, dan kebahagiaan bersama selama kuliah.
7. Pihak keluarga yang telah memberikan semangat kepada penulisan untuk kelancaran Tugas Akhir ini.
8. Pihak – pihak lain yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan doa kepada penulis sehingga dalam mengerjakan Tugas Akhir ini dapat terselenggara dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk pihak universitas dan para pembaca. Terima kasih, Tuhan memberkati.

Surabaya, 15 Agustus 2018

Penulis



PENGUKURAN KINERJA BERBASIS KRITERIA *SINK AND TUTTLE* DI PERUSAHAAN PT. X SURABAYA

ABSTRAK

Peningkatan Kinerja suatu organisasi atau perusahaan menjadi faktor yang sangat penting untuk dapat bertahan dalam dunia yang sangat kompetitif. Kinerja suatu perusahaan secara keseluruhan. Faktor-faktor pendukung dalam menentukan kebijakan, menggunakan metode *Sink's and Tuttle Model* merupakan salah satu metode yang mampu menggambarkan kinerja sebagai hubungan yang complex dari tujuh kriteria yaitu : Produktivitas, Efektivitas, Efisiensi, Kualitas, Inovasi, Kualitas Kehidupan Kerja, Profitabilitas. Dalam pengukuran yang dilakukan dengan *Sink's and Tuttle* dan pembobotan menggunakan *Software Expert Choice* AHP didapatkan Produktivitas 4 KPI, Efektivitas 3 KPI, Efisiensi 3 KPI, Kualitas 4 KPI, Inovasi 1 KPI, Kualitas Kehidupan Kerja 2 KPI, Profitabilitas 2 KPI. Urutan kriteria yang berpengaruh penting bagi kelangsungan kinerja mulai dari urutan yang paling besar berdasarkan hasil pembobotan dengan menggunakan *Software Expert Choice* yaitu Kriteria Kualitas 0.214, Kriteria Produktivitas 0.167, Kriteria Profitabilitas 0.155, Kriteria Inovasi 0.154, Kriteria Efisiensi 0.121, Kriteria Efektivitas 0.101, Kriteria Kualitas Kehidupan Kerja 0.087. Pengukuran Kinerja pada PT. X dengan menggunakan pendekatan Metode *Sink, and Tuttle* dan pembobotan menggunakan *Software Expert Choice* AHP Sehingga didapat nilai Kinerja 2,282.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Key Performance Indicator*, *Analytic Hierarchy Process* (AHP), *Traffic Light System*



PERFORMANCE MEASUREMENT BASED ON SINK AND TUTTLE CRITERIA IN THE COMPANY PT. X SURABAYA

ABSTRACT

Performance Improvement of an organization or company is a very important factor to be able to survive in a highly competitive world. The overall performance of a company. Supporting factors in determining the policy, using the Sink's and Tuttle Model method is a method that is able to describe the performance as a complex relationship from the seven criteria to the following criteria: Productivity, Effectiveness, Efficiency, Quality, Innovation, Quality of Work Life, Profitability. In the measurements carried out with Sink 's and Tuttle and weighted using AHP Expert Choice Software, it obtained 4 KPI Productivity, 3 KPI Effectiveness, 3 KPI Efficiency, 4 KPI Quality, 1 KPI Innovation, 2 KPI Work Life Quality, 2 KPI Profitability. The order of criteria that is important for the continuity of performance starts from the largest sequence based on the results of weighting by using Expert Choice Software, namely Quality Criteria 0.214, Productivity Criteria 0.167, Profitability Criteria 0.155, Innovation Criteria 0.154, 0.121 Efficiency Criteria, 0.101 Effectiveness Criteria, Quality of Work Life Criteria 0.087. Performance Measurement at PT. X by using the Sink, and Tuttle Method approach and weighting using the AHP Shingga Choice Choice Software obtained Performance value 2,282.

Keywords : *Performance Measurement, Key Performancae Indicator, Analytic Hierachy Process (AHP), Traffic Light System*





DAFTAR ISI

Cover	i
Lembaran Pengesahan.....	ii
Lembaran Persetujuan	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Persamaan	xii
Daftar Tabel.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengukuran Kinerja Perusahaan	7
2.1.1. Pengertian Kinerja	7
2.1.2. Identifikas Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Perusahaan	8
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	9
2.2. Pengukuran Kinerja	9
2.2.1. Pengertian Pengukuran Kinerja Perusahaan	9
2.2.2. Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	10
2.3. <i>Sink and Tuttle Model</i>	10
2.4. Pengertian Distribusi	12
2.4.1 Fungsi-Fungsi Distributor.....	13
2.4.2 Jenis-Jenis Distributor	15
2.4.3 Fakto-faktor yang Memperngaruhi Pemilihan Distriutor.....	19
2.5. <i>Analytical Hierarchy Procces AHP</i>).....	23

2.5.1. Kelebihan <i>Analitical Hierarchy Procces</i> (AHP) ..	28
2.5.2. Kekurangan <i>Analitical Hierarchy Procces</i> (AHP) ..	29
2.6. <i>Traffic Light System</i>	30
2.7. Microsoft Excel	27
2.7.1 Kelebihan Microsoft Excel	32
2.7.2 Kekurangan Microsoft Excel	33

BAB III METODE TUGAS AKHIR

3.1. Tahap Identifikasi	35
3.1.1. Perumusan Masalah	35
3.1.2. Penetapan Tujuan dan Manfaat Penelitian	35
3.1.3. Studi Lapangan	35
3.1.4. Studi Literatur	35
3.2. Tahap Perancangan Pengukuran kinerja <i>sink and Tuttle Model</i>	36
3.2.1. Identifikasi Sistem Organisasi	36
3.2.2. Identifikasi <i>Key Result Area/Obyek</i>	36
3.2.3. Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i>	36
3.2.4. Validasi <i>Key Peformance Indicator</i>	36
3.3. Tahap Pembobotan KPI dengan AHP	37
3.4. Tahap Perancangan Sistem informasi Pengukuran Kinerja	37
3.4.1. Tahap Analisa Sistem	37
3.4.2. Pengumpulan Data	37
3.4.2.1 Wawancara	37
3.4.2.2 Kuesioner	38
3.4.3. Tahap Penyusunan Sistem	38
3.5. Tahap Penarikan Kesimpulan	40
3.6. Diagram Alir Metodologi Penelitian	40

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Diskripsi Objek Penelitian	41
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.1.3 Job Description dalam Struktur Organisasi	44
4.2. Perancangan KPI <i>Sink and Tuttle Model</i>	46
4.2.1 Identifikasi Sistem Organisasi	49
4.2.2 Identifikasi <i>Key Result Are/Objective</i>	50



4.2.3 Identifikasi dan Penataan <i>Key Performance Indicator</i>	51
4.2.4 Validasi <i>Key Performance Indicator</i>	57
4.3. Pembobotan <i>Key Performance Indicator</i>	58
4.3.1 Pengolahan Data dengan Software Expert Choice	58

BAB V PENUTUP

7.1. Kesimpulan	75
-----------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN





Daftar Gambar

Gambar 2.1 tujuh Kriteria Kinerja	11
Gambar 2.2 Model Kinerja TOPP	12
Gambar 3.1 Diagram Alir Metode Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi PT. X	43
Gambar 4.2 Diagram Proses Pengiriman Barang di PT. X	47



Daftar Persamaan

Persamaan 2.1 Matrik A	27
Persamaan 2.2 <i>Consistency Index</i>	28
Persamaan 2.3 <i>Consistency Ratio</i>	23



Daftar Tabel

Tabel 2.1 Skala Perbandingan AHP	25
Tabel 2.2 <i>Ratio Index</i>	28
Tabel 4.1 <i>Key Result Area/Objektive</i>	51
Tabel 4.2 Identifikasi dan <i>Key Perormance Indicator</i>	52
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Validasi KPI.....	57
Tabel 4.4 HAsil Pembobotan Menggunakan <i>Expert Choice</i>	63
Tabel 4.5 Formulasi KPI dan Penentuan Skor.....	67
Tabel 4.6 Penentuan Skor pada Setiap KPI	
Tabel 4.7 Penentuan Nilai kinerja Kriteria	71
Tabel 4.8 Penentuan Nilai Kinerja Objektive.....	72
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Kinerja Keseluruhan PT. X	73