

ANALISA PENGUKURAN KINERJA TEAM DIRECTSSELLING PT. GOLDEN COMMUNICATION DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCE SCORECARD DAN ANALYTICAL HIERACHY PROCESS (AHP)

Trenggono Tri Widodo¹, Nanang Alamsyah², Zulfirman Wahyu .Z³

^{1,2,3}STT. IBNU SINA; Lubuk Baja Kota, 0778-425391

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, STT Ibnu Sina, Batam

e-mail: trenggono@stt-ibnusina.ac.id, nanang@stt-ibnusina.ac.id, zulfirmanw43@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan sebuah proses perancangan pengukuran kinerja team direct selling dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Balance Scorecard (BSC) di perusahaan PT. Golden Communication. Dalam hal ini, pengukuran kinerja di PT. Golden hanya berdasarkan hasil dari penjualan team direct selling. Untuk mengetahui hasil dari pengukuran kinerja karyawan, maka selanjutnya tahap peta strategi yang diusulkan, kemudian setelah itu mendapatkan variabel yang dikelompokkan menjadi 4 perspektif balance scorecard (BSC). Untuk mengetahui prioritas untuk setiap perspektif, pembobotan prioritas serta bobot hasil perspektif, digunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP). Untuk perspektif finansial, memiliki bobot sebesar 38.20 % dengan distribusi bobot untuk peningkatan penjualan sebesar 34% dan efisiensi biaya 4%. Untuk perspektif pelanggan, bobot perspektif nya, 6.20% dengan distribusi bobot 5 % untuk tingkat kepuasan pelayanan dan 2 % untuk tingkat kepuasan produk. Kemudian untuk perspektif internal bisnis, memiliki bobot 39 % dengan distribusi bobot untuk optimalisasi media promosi ke pelanggan sebesar 29% dan menyempurnakan strategi dan peluang distribusi ke pelanggan sebesar 10 %. Selanjutnya untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dengan bobot 16.70 % dengan pembagian setiap bobotnya untuk menciptakan SDM kompetitif sebesar 3 % dan bobot pemberian apresiasi terhadap karyawan sebesar 14%. Hasil dari pembobotan kemudian ditentukan KPI dan hasil pengukuran kinerja berdasarkan target dan pencapaian dari karyawan. Dengan skor rata rata per 6 bulan sebesar 83.66 %.

Kata Kunci: *Analytical Hierarchy Process (AHP), Balance Scorecard (BSC), Pengukuran Kinerja*

Abstract

This research is a process of improving the performance of the direct sales team using the method. (BSC) in the company PT. Gold Communication. In this case, performance measurement at PT. Gold only makes the sale of the direct sales team. To find out the results of measuring employee performance, then the proposed strategy then sets the variables grouped into 4 balanced scorecard (BSC) perspectives. To find out information for each perspective, weighting priorities and fair results, the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. For financial calculations, we have a weight of 38.20% with a total distribution of 34% and an efficiency cost of 4%. For the customer perspective, perspective weights, 6.20% with a weight distribution of 5% for the level of service satisfaction and 2% for the level of product satisfaction. Then to show internal business, has a weight of 39% with an optimal number of customers for the number of customers and 10%. Furthermore, for the measurement of growth and learning, with a weight of 16.70% with the placement of each weight to create competitive HR by 3% and the weight for employee satisfaction is 14%. The results of the weighting are then

determined by the KPI and the results of performance measurement based on employees. With an average score of 6 months of 83.66%.

Keywords: *Analytical Hierarchy Process (AHP), Balance Scorecard (BSC), Performance Measurement.*

1. PENDAHULUAN

PT. Golden Communication berdiri pada tahun 2002, dengan nama pemilik perusahaan Edi Santoso warga Tionghoa yang lahir di Indonesia. Perusahaan ini bermula dari usaha retail biasa dengan hanya pemegang SD (Sub Dealer) Telkomsel dengan mendistribusikan stock Mkios kepelanggan secara kecil - kecilan dan kini telah menjadi sebuah perusahaan salah satu pemegang AD (Authorized Distributor) Mkios Telkomsel terbesar di Sumbagteng.

Tabel 1 Target dan Pencapaian Team Directselling

Bulan	Target	Pencapaian Penjualan
Juli 2017	Rp. 84.000.000	Rp.52.000.000
Agustus 2017	Rp. 84.000.000	Rp.41.000.000
September 2017	Rp. 84.000.000	Rp.62.000.000
Oktober 2017	Rp. 84.000.000	Rp. 45.000.000
November 2017	Rp. 84.000.000	Rp. 47.000.000
Desember 2017	Rp. 84.000.000	Rp. 71.000.000

(Sumber data: Data Target Pencapaian PT.Golden Communication)

Dari table 1.1 menjelaskan bahwa adanya ketidakstabilan pencapaian dalam 6 bulan terakhir. Dalam 6 bulan terakhir team directselling tidak mencapai target, oleh karna itu, maka target perorangan menjadi titik penting dalam kinerja karyawan. dalam target perorangan, jika tidak tercapai maka dikeluarkan dari perusahaan. Sehingga dalam 6 bulan terakhir keluar masuknya karyawan meningkat. Dalam hal ini perusahaan harus melakukan training yang menghambat proses kinerja karyawan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Sumber Data

- Data primer antara lain catatan target penjualan, kuisioner dan wawancara
- Data skunder antara lain *report* perusahaan dan jurnal pengukuran kinerja

2. 1.2 Metode Pengolahan Data

Dalam metode pengolahan data, digunakan 2 metode pengolahan data, yang pertama metode *analytical hierarchy process* (AHP) dan *balance scorecard* (BSC). Dalam pengukuran kinerja, adapun metode pengolahan data dari 2 metode diatas sebagai berikut:

- Tahap perancangan *balance scorecard*
Pada tahap ini, mengidentifikasi visi dan misi perusahaan. Identifikasi dibutuhkan untuk mencari apa yang menjadi tujuan dari perusahaan.
- Tahap perancangan *key performance indicator* perusahaan.
Indikator kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai tingkat baik kinerja dalam seluruh kegiatan perusahaan. Penetapan indikator kinerja dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi target/ tujuan perusahaan. Dalam penetaoan indikator kinerja juga perlu mempertimbangkan kesesuaian pencapaian kinerja dengan perencanaan perusahaan. Ketersediaan sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kemungkinan kendala yang akan di hadapi.

3. Validasi rancangan *key performance indicator*
Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui ukuran apa saja yang dibutuhkan untuk melakukan pengukuran kinerja menggunakan meto *balance scorecard* dan *analytical Hierarchy Proses* (AHP) PT. Golden Communication.
4. Tahap pembobotan dengan metode *analytical Hierarchy Proses* (AHP)
Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan kuisioner dalam bentuk pembobotan KPI. Proses pembobotan KPI dilakukan oleh pimpinan PT. Golden Communication. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberi ranking KPI yang memiliki kontribusi pada perusahaan. Selanjutnya data KPI itu dibobotkan dengan *analytical Hierarchy Proses* (AHP).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dalam pengukuran kinerja ini dilakukan dalam beberapa langkah, sebagai berikut:

1. Penentuan *Statement corporate* berupa visi misi serta strategi operasional perusahaan
2. Penentuan peta strategi yang ditentukan sesuai dengan 4 perspektif *Balance Scorecard* yang diolah dengan kuisioner AHP yang ditentukan oleh *General Manager*(GM) PT. Golden Communication
3. Penentuan *Key Performance Indicator* (KPI) dengan menggunakan prioritas yang ditentukan oleh data yang telah diolah dengan menggunakan metode AHP kemudian di kelompokkan dengan perspektif *Balance Scorecard*
4. Pengukuran kinerja dengan menggunakan bobot. Angka target dan pencapaian ditentukan dengan data penjualan serta pencapaian yang ditentukan dengan variabel setiap perspektif yang mencakup perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis, dan perspektif

Dari hasil pengukuran kinerja diatas, bahwa indikator indikator pengukuran kinerja team directselling pada PT. Golden Communication diuraikan dalam 4 perspektif *Balance Scorecard* (BSC) dalam beberapa alternatif strategi kinerja yang di sesuaikan dengan visi, misi, dan strategi operasional yang disesuaikan oleh peta strategi dengan kuisioner AHP, kemudian dibobotkan oleh metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dan penentuan alternatif serta hasil pemboobotan yang digunakan untuk menentukan skor kinerja team direct selling. Setelah itu hasil pengukuran kinerja dapat dianalisa sebagai berikut :

1. Dari hasil penentuan peta strategi, ditetapkan hasil alternatif 8 variabel, yaitu peningkatan kualitas (F1), efisiensi biaya (F2), penigkatan kepuasan pelanggan (C1), peningkatan kualitas produk(C2), Optimalisasi media promo ke pelaanggan (I1), menyempurnakan strategi dan peluang distribusi ke pelanggan (I2), mengadakan pelatihan untuk menciptakan SDM yang kompetitif (G1), serta pemberian apresiasi terhadap peningkatan kualitas kerjaa (G2).
2. Dari hasil pembobotan dengan menggunakan metode AHP, perspektif finansial memiliki bobot tertinggi, kemudian diikuti oleh internal bisnis, pertumbuhan dan pembelajaran serta perpektif pelanggan. Untuk setiap perpektif, perspektif finansial (38 %), perspektif pelanggan (6.20 %), perspektif internal bisnis (38.98 %) dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (16.52%). Dari hasil pengukuran kinerja, kinerja team directselling memiliki nilai skor pengukuran kinerja rata rata selama 6 bulan yaitu 84.7 %

Dari hasil pengukuran kinerja selama 6 bulan yang telah di implementasikan dari bulan januari sampai juni, tingkat kinerja team direct selling dapat dilihat dari indikator dibawah ini :

Tabel 4.26 Kategori Pengukuran kinerja

Tingkat Kinerja (%)	Nilai	Keterangan
86-100	A	Sangat Baik
70-86	B	Baik
50-69	C	Cukup
30-49	D	Kurang Baik
0-29	E	Gagal

Dari hasil pengukuran kinerja , maka kinerja team direct selling PT. Golden Commuication berada dikategori BAIK. Sehingga untuk kedepan nya dapat dijadikan evaluasi kinerja setiap 6 bulan sekali dan dapat diimplementasi oleh perusahaan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, bahwa indikator indikator pengukuran kinerja team dirrectselling pada PT. Golden Communication diuraikan dalam 4 perspektif Balance Scorecard (BSC) dalam beberapa alternatif strategi kinerja yang di sesuaikan dengan visi, misi, dan strategi operasional yang disesuaikan oleh peta strategi dengan kuisoner AHP, kemudian dibobotkan oleh metode AHP (Analytical Hierarchy Process) dan penentuan alternatif serta hasil pemboobotan yang digunakan untuk menentukan skor kinerja team direct selling. Dari hasil penentuan peta strategi, ditetapkan hasil alternatif 8 variabel, yaitu peningkatan kualitas (F1), efisiensi biaya (F2), penigkatan kepuasan pelanggan (C1), peningkatan kualitas produk(C2), Optimalisasi media promo ke pelaanggan (I1), menyempurnakan strategi dan peluang distribusi ke pelanggan (I2), mengadakan pelatihan untuk menciptakan SDM yang kompetitif (G1), serta pemberian apresiasi terhadap peningkatan kualitas kerjaa (G2). Dari hasil pembobotan dengan menggunakan metode AHP, perspektif finansial memiliki bobot tertinggi, kemudian diikuti oleh internal bisnis, pertumbuhan dan pembelajaran serta perpektif pelanggan. Untuk setiap perpektif, perspektif finansial (38 %) , perspektif pelanggan (6.20 %) , perspektif internal bisnis (38.98 %) dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (16.52%). Dari hasil pengukuran kinerja, kinerja team dirrectselling memiliki nilai skor pengukuran kinerja rata rata selama 6 bulan yaitu 84.7 % . Berdasarkan hasil- hasil perancangan dan pengukuran kinerja ini maka tujuan penelitian tercapai dimana turn over karyawan dari bulan januari 2018- juni 2018 adaalah nol.

5. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Golden communication untuk team dirrectselling dan kesimpulan yang dibuat, ada beberapa saran yang ingin penulis ajukan untuk menganalisa pengukuran kinerja sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan KPI yang ditetapkan oleh penulis, perusahaan dapat menilai serta mengevaluasi kinerja team dirrectselling secara continue / berkelanjutan setiap bulan dengan indikator sesuai segmentasi pasar.
2. Sebaiknya perusahaan melakukan perbaikan kinerja dengan melihat hasil kinerja yang masih dibawah rata-rata dan menetapkan reward dan punishment untuk meningkatkan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alamsyah, N. (2016). Pengurutan Skala prioritas Perspektif Balance Scorecard dan KPI Perusahaan Startup dengan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process). *Jurnal Teknik Ibnu Sina JT-IBSI*, 1(01).
- [2] Sitepu, Anderson Layasi. (2015). Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Supervisor dengan Menggunakan Metode AHP di PT. Sosro Cabang Deli Serdeang, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- [3] Edison, Alva. (2016). Perancangan Pengukuran Kinerja dengan Metode Balance Scorecard dan Penentuan Prioritas Analytical Hierarchy Process (AHP), Universitas Sumatera Utara, Medan.
- [4] Alda, T. (2013). Analisa Sistem Pengukuran Kinerja dengan Metode Integrated Performance Measurement System (IPMS) Pada PT. PD Raya Pinang, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- [5] Ma'arif & Kartika. (2012). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bogor: IPB Press.
- [6] Kartika, Lindawati dan Ma'arif Syamsul. (2012). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bogor: IPB Press.
- [7] Indranatha, I. G. dan I. K. Suryanawa (2013). Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Koperasi Serba Usaha Kuta MIMBA. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 4(3): 451-471.
- [8] Surianto, A. (2013, Jul). Penerapan metode material requirement planning (MRP) di PT. BOKORMAS MOJOKERTO. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB*, 01 (1): 01-61.
- [9] Prayogi, F. (2015). Analisis dan Pengukuran Kinerja PT. Rapi Arjasa dengan Menggunakan Metode Integrated Performance Measurement System (IPMS) dan Analytical Hierarchy Process (AHP), Universitas Sumatera Utara, Medan.
- [10] Nugrahayu, E. R. dan Retnani, D. (2015). Penerapan Metode Balance ScoreCard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- [11] Bora, M.A. (2015). Desain Pengukuran Kinerja Jasa Pendidikan Dengan Metode Performance Prims Kasus Pada STT Ibnu Sina Batam. *Jurnal Ilmu Teknik Fakultas Teknik Universitas Islam Makassar*, 10(19), 1336-1345.
- [12] Setyabudhi, A. L. (2017). Analisis waktu standar pelayanan dan produktivitas pegawai menggunakan metode work sampling. *Jurnal industri kreatif (JIK)*, 1(01), 9-20.