

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perguruan Tinggi harus menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat sehingga perguruan Tinggi dituntut untuk bekerja keras dalam merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan memiliki citra yang positif. Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional untuk menjadi pusat kreativitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Oleh karena itu, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Surakarta berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik setiap tahun dengan cara memperbaiki sistem manajemen mutu pendidikan yang disesuaikan dengan standar manajemen mutu.

Jurusan Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan mutu untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja pada tiap aspek kinerja jurusan. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap jurusan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja jurusan perlu ditingkatkan. Pada umumnya, evaluasi dan perbaikan kinerja hanya melihat dari segi finansial seperti mengukur tingkat

laba atau *Return On Investment*, ketersediaan kas dan perhitungan keuangan lainnya. Pengukuran kinerja tersebut atau yang biasa disebut dengan pengukuran kinerja tradisional kurang efektif dilakukan karena mengabaikan peranan *stakeholder* seperti konsumen, pegawai, *investor*, *supplier*, dan masyarakat yang juga berperan penting dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Saat ini, terdapat tiga model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang sangat populer dan digunakan secara luas di dunia industri atau perusahaan yaitu: *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenure* dengan *Cranfield School of Management (Cambridge University)* oleh Neely & Adams.

Usaha untuk memperbaiki kinerja di Jurusan Teknik Industri memerlukan suatu perancangan dan pengukuran kinerja yang dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*. Pengukuran kinerja tersebut haruslah merupakan pengukuran yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan (*stakeholder*) dan dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang akan meningkatkan kontribusi *stakeholder* kepada perusahaan atau instansi lain dalam jangka panjang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metoda *Performance Prism* karena memiliki keunggulan dibanding dua metoda yang lain. Bila

dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan *stakeholder* hanya dari sisi *shareholder* dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan *Integrated Performance Measurement System*, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu dalam mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) perlu memperhatikan strategi, proses dan kapabilitas yang dapat mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*.. Sebaliknya, *Integrated Performance Measurement System* langsung mengidentifikasikan *Key Performance Indicator* tanpa memandang mana strategi, proses, dan kapabilitas.

*Performance Prism*, merupakan metode yang tepat yang dapat mewakili kebutuhan Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder contribution* dan *Stakeholder satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy*, *process* dan *Capability*. Dalam *Performance Prism*, identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Metode OMAX yang digunakan selanjutnya, berfungsi untuk menentukan kinerja masing-masing KPI pada setiap *Stakeholder*. Jadi, dengan pengukuran kinerja ini diharapkan dapat

membantu dalam proses pengambilan keputusan yang terbaik dalam meningkatkan kinerja di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya identifikasi masalah. Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum ada pengukuran kinerja yang dapat mengukur performa jurusan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja sebelumnya hanya mengukur kinerja personal karyawan saja.
2. Kurang komunikasi antar *stakeholder* yang menyebabkan kesalahan penerimaan informasi.
3. Banyak keluhan dari *stakeholder* yang membutuhkan respon dan tindakan yang cepat dari jurusan yang belum tertampung dengan baik sehingga diharapkan identifikasi *satisfaction stakeholder* ini dapat menjadi salah satu wadah aspirasi *stakeholder*.
4. Ada kesenjangan antara mutu lulusan dan tuntutan dunia kerja.
5. Ketidaksiapan lulusan menghadapi dunia kerja secara mandiri.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

1. Siapakah *stakeholder* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apa yang menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Bagaimana pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*?
4. Bagaimana hasil kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta diukur dengan menggunakan *Performance Prism*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Identifikasi *Stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 6 *stakeholder*, yaitu; manajemen jurusan, dosen dan karyawan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan *Community* (orang tua mahasiswa dan masyarakat).
3. Data mahasiswa yang digunakan adalah angkatan 2005-2009.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada di Jurusan Teknik Industri.
2. Mengidentifikasi *Key Performance Indicator (KPI)* yang ada di Jurusan Teknik Industri sebagai dasar pengukuran kinerja.
3. Mengetahui pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*
4. Mengukur kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *Performance Prism*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir ini meliputi:

1. Memberikan masukan pada Jurusan khususnya Teknik Industri UMS untuk suatu pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya.
2. Mengetahui kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menambah pengetahuan bagi diri peneliti sendiri tentang pengukuran kinerja menggunakan *Performance Prism*.

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi beberapa konsep dasar dan metode dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan referensi-referensi lain, yang digunakan dalam penyelesaian masalah, serta penjelasan tentang peran masing-masing metode dalam rangkaian proses penyelesaian masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data dengan *Performance Prism* serta metode lain yang mendukung pengukuran kinerja ini dan analisa hasil dari pengolahan data tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisa dari hasil penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk perusahaan atau bagi peneliti selanjutnya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perguruan Tinggi harus menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat sehingga perguruan Tinggi dituntut untuk bekerja keras dalam merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan memiliki citra yang positif. Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional untuk menjadi pusat kreativitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Oleh karena itu, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Surakarta berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik setiap tahun dengan cara memperbaiki sistem manajemen mutu pendidikan yang disesuaikan dengan standar manajemen mutu.

Jurusan Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan mutu untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja pada tiap aspek kinerja jurusan. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap jurusan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja jurusan perlu ditingkatkan. Pada umumnya, evaluasi dan perbaikan kinerja hanya melihat dari segi finansial seperti mengukur tingkat

laba atau *Return On Investment*, ketersediaan kas dan perhitungan keuangan lainnya. Pengukuran kinerja tersebut atau yang biasa disebut dengan pengukuran kinerja tradisional kurang efektif dilakukan karena mengabaikan peranan *stakeholder* seperti konsumen, pegawai, *investor*, *supplier*, dan masyarakat yang juga berperan penting dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Saat ini, terdapat tiga model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang sangat populer dan digunakan secara luas di dunia industri atau perusahaan yaitu: *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenure* dengan *Cranfield School of Management (Cambridge University)* oleh Neely & Adams.

Usaha untuk memperbaiki kinerja di Jurusan Teknik Industri memerlukan suatu perancangan dan pengukuran kinerja yang dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*. Pengukuran kinerja tersebut haruslah merupakan pengukuran yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan (*stakeholder*) dan dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang akan meningkatkan kontribusi *stakeholder* kepada perusahaan atau instansi lain dalam jangka panjang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metoda *Performance Prism* karena memiliki keunggulan dibanding dua metoda yang lain. Bila

dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan *stakeholder* hanya dari sisi *shareholder* dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan *Integrated Performance Measurement System*, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu dalam mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) perlu memperhatikan strategi, proses dan kapabilitas yang dapat mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*.. Sebaliknya, *Integrated Performance Measurement System* langsung mengidentifikasikan *Key Performance Indicator* tanpa memandang mana strategi, proses, dan kapabilitas.

*Performance Prism*, merupakan metode yang tepat yang dapat mewakili kebutuhan Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder contribution* dan *Stakeholder satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy*, *process* dan *Capability*. Dalam *Performance Prism*, identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Metode OMAX yang digunakan selanjutnya, berfungsi untuk menentukan kinerja masing-masing KPI pada setiap *Stakeholder*. Jadi, dengan pengukuran kinerja ini diharapkan dapat

membantu dalam proses pengambilan keputusan yang terbaik dalam meningkatkan kinerja di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya identifikasi masalah. Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum ada pengukuran kinerja yang dapat mengukur performa jurusan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja sebelumnya hanya mengukur kinerja personal karyawan saja.
2. Kurang komunikasi antar *stakeholder* yang menyebabkan kesalahan penerimaan informasi.
3. Banyak keluhan dari *stakeholder* yang membutuhkan respon dan tindakan yang cepat dari jurusan yang belum tertampung dengan baik sehingga diharapkan identifikasi *satisfaction stakeholder* ini dapat menjadi salah satu wadah aspirasi *stakeholder*.
4. Ada kesenjangan antara mutu lulusan dan tuntutan dunia kerja.
5. Ketidaksiapan lulusan menghadapi dunia kerja secara mandiri.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

1. Siapakah *stakeholder* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apa yang menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Bagaimana pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*?
4. Bagaimana hasil kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta diukur dengan menggunakan *Performance Prism*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Identifikasi *Stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 6 *stakeholder*, yaitu; manajemen jurusan, dosen dan karyawan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan *Community* (orang tua mahasiswa dan masyarakat).
3. Data mahasiswa yang digunakan adalah angkatan 2005-2009.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada di Jurusan Teknik Industri.
2. Mengidentifikasi *Key Performance Indicator (KPI)* yang ada di Jurusan Teknik Industri sebagai dasar pengukuran kinerja.
3. Mengetahui pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*
4. Mengukur kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *Performance Prism*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir ini meliputi:

1. Memberikan masukan pada Jurusan khususnya Teknik Industri UMS untuk suatu pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya.
2. Mengetahui kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menambah pengetahuan bagi diri peneliti sendiri tentang pengukuran kinerja menggunakan *Performance Prism*.

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi beberapa konsep dasar dan metode dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan referensi-referensi lain, yang digunakan dalam penyelesaian masalah, serta penjelasan tentang peran masing-masing metode dalam rangkaian proses penyelesaian masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data dengan *Performance Prism* serta metode lain yang mendukung pengukuran kinerja ini dan analisa hasil dari pengolahan data tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisa dari hasil penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk perusahaan atau bagi peneliti selanjutnya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perguruan Tinggi harus menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat sehingga perguruan Tinggi dituntut untuk bekerja keras dalam merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan memiliki citra yang positif. Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional untuk menjadi pusat kreativitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Oleh karena itu, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Surakarta berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik setiap tahun dengan cara memperbaiki sistem manajemen mutu pendidikan yang disesuaikan dengan standar manajemen mutu.

Jurusan Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan mutu untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja pada tiap aspek kinerja jurusan. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap jurusan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja jurusan perlu ditingkatkan. Pada umumnya, evaluasi dan perbaikan kinerja hanya melihat dari segi finansial seperti mengukur tingkat

laba atau *Return On Investment*, ketersediaan kas dan perhitungan keuangan lainnya. Pengukuran kinerja tersebut atau yang biasa disebut dengan pengukuran kinerja tradisional kurang efektif dilakukan karena mengabaikan peranan *stakeholder* seperti konsumen, pegawai, *investor*, *supplier*, dan masyarakat yang juga berperan penting dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Saat ini, terdapat tiga model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang sangat populer dan digunakan secara luas di dunia industri atau perusahaan yaitu: *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenure* dengan *Cranfield School of Management (Cambridge University)* oleh Neely & Adams.

Usaha untuk memperbaiki kinerja di Jurusan Teknik Industri memerlukan suatu perancangan dan pengukuran kinerja yang dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*. Pengukuran kinerja tersebut haruslah merupakan pengukuran yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan (*stakeholder*) dan dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang akan meningkatkan kontribusi *stakeholder* kepada perusahaan atau instansi lain dalam jangka panjang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metoda *Performance Prism* karena memiliki keunggulan dibanding dua metoda yang lain. Bila

dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan *stakeholder* hanya dari sisi *shareholder* dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan *Integrated Performance Measurement System*, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu dalam mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) perlu memperhatikan strategi, proses dan kapabilitas yang dapat mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*.. Sebaliknya, *Integrated Performance Measurement System* langsung mengidentifikasikan *Key Performance Indicator* tanpa memandang mana strategi, proses, dan kapabilitas.

*Performance Prism*, merupakan metode yang tepat yang dapat mewakili kebutuhan Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder contribution* dan *Stakeholder satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy*, *process* dan *Capability*. Dalam *Performance Prism*, identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Metode OMAX yang digunakan selanjutnya, berfungsi untuk menentukan kinerja masing-masing KPI pada setiap *Stakeholder*. Jadi, dengan pengukuran kinerja ini diharapkan dapat

membantu dalam proses pengambilan keputusan yang terbaik dalam meningkatkan kinerja di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya identifikasi masalah. Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum ada pengukuran kinerja yang dapat mengukur performa jurusan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja sebelumnya hanya mengukur kinerja personal karyawan saja.
2. Kurang komunikasi antar *stakeholder* yang menyebabkan kesalahan penerimaan informasi.
3. Banyak keluhan dari *stakeholder* yang membutuhkan respon dan tindakan yang cepat dari jurusan yang belum tertampung dengan baik sehingga diharapkan identifikasi *satisfaction stakeholder* ini dapat menjadi salah satu wadah aspirasi *stakeholder*.
4. Ada kesenjangan antara mutu lulusan dan tuntutan dunia kerja.
5. Ketidaksiapan lulusan menghadapi dunia kerja secara mandiri.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

1. Siapakah *stakeholder* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apa yang menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Bagaimana pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*?
4. Bagaimana hasil kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta diukur dengan menggunakan *Performance Prism*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Identifikasi *Stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 6 *stakeholder*, yaitu; manajemen jurusan, dosen dan karyawan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan *Community* (orang tua mahasiswa dan masyarakat).
3. Data mahasiswa yang digunakan adalah angkatan 2005-2009.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada di Jurusan Teknik Industri.
2. Mengidentifikasi *Key Performance Indicator (KPI)* yang ada di Jurusan Teknik Industri sebagai dasar pengukuran kinerja.
3. Mengetahui pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*
4. Mengukur kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *Performance Prism*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir ini meliputi:

1. Memberikan masukan pada Jurusan khususnya Teknik Industri UMS untuk suatu pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya.
2. Mengetahui kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menambah pengetahuan bagi diri peneliti sendiri tentang pengukuran kinerja menggunakan *Performance Prism*.

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi beberapa konsep dasar dan metode dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan referensi-referensi lain, yang digunakan dalam penyelesaian masalah, serta penjelasan tentang peran masing-masing metode dalam rangkaian proses penyelesaian masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data dengan *Performance Prism* serta metode lain yang mendukung pengukuran kinerja ini dan analisa hasil dari pengolahan data tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisa dari hasil penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk perusahaan atau bagi peneliti selanjutnya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perguruan Tinggi harus menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat sehingga perguruan Tinggi dituntut untuk bekerja keras dalam merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan memiliki citra yang positif. Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional untuk menjadi pusat kreativitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Oleh karena itu, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Surakarta berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik setiap tahun dengan cara memperbaiki sistem manajemen mutu pendidikan yang disesuaikan dengan standar manajemen mutu.

Jurusan Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan mutu untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja pada tiap aspek kinerja jurusan. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap jurusan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja jurusan perlu ditingkatkan. Pada umumnya, evaluasi dan perbaikan kinerja hanya melihat dari segi finansial seperti mengukur tingkat

laba atau *Return On Investment*, ketersediaan kas dan perhitungan keuangan lainnya. Pengukuran kinerja tersebut atau yang biasa disebut dengan pengukuran kinerja tradisional kurang efektif dilakukan karena mengabaikan peranan *stakeholder* seperti konsumen, pegawai, *investor*, *supplier*, dan masyarakat yang juga berperan penting dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Saat ini, terdapat tiga model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang sangat populer dan digunakan secara luas di dunia industri atau perusahaan yaitu: *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenure* dengan *Cranfield School of Management (Cambridge University)* oleh Neely & Adams.

Usaha untuk memperbaiki kinerja di Jurusan Teknik Industri memerlukan suatu perancangan dan pengukuran kinerja yang dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*. Pengukuran kinerja tersebut haruslah merupakan pengukuran yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan (*stakeholder*) dan dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang akan meningkatkan kontribusi *stakeholder* kepada perusahaan atau instansi lain dalam jangka panjang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metoda *Performance Prism* karena memiliki keunggulan dibanding dua metoda yang lain. Bila

dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan *stakeholder* hanya dari sisi *shareholder* dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan *Integrated Performance Measurement System*, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu dalam mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) perlu memperhatikan strategi, proses dan kapabilitas yang dapat mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*.. Sebaliknya, *Integrated Performance Measurement System* langsung mengidentifikasikan *Key Performance Indicator* tanpa memandang mana strategi, proses, dan kapabilitas.

*Performance Prism*, merupakan metode yang tepat yang dapat mewakili kebutuhan Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder contribution* dan *Stakeholder satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy*, *process* dan *Capability*. Dalam *Performance Prism*, identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Metode OMAX yang digunakan selanjutnya, berfungsi untuk menentukan kinerja masing-masing KPI pada setiap *Stakeholder*. Jadi, dengan pengukuran kinerja ini diharapkan dapat

membantu dalam proses pengambilan keputusan yang terbaik dalam meningkatkan kinerja di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya identifikasi masalah. Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum ada pengukuran kinerja yang dapat mengukur performa jurusan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja sebelumnya hanya mengukur kinerja personal karyawan saja.
2. Kurang komunikasi antar *stakeholder* yang menyebabkan kesalahan penerimaan informasi.
3. Banyak keluhan dari *stakeholder* yang membutuhkan respon dan tindakan yang cepat dari jurusan yang belum tertampung dengan baik sehingga diharapkan identifikasi *satisfaction stakeholder* ini dapat menjadi salah satu wadah aspirasi *stakeholder*.
4. Ada kesenjangan antara mutu lulusan dan tuntutan dunia kerja.
5. Ketidaksiapan lulusan menghadapi dunia kerja secara mandiri.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

1. Siapakah *stakeholder* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apa yang menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Bagaimana pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*?
4. Bagaimana hasil kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta diukur dengan menggunakan *Performance Prism*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Identifikasi *Stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 6 *stakeholder*, yaitu; manajemen jurusan, dosen dan karyawan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan *Community* (orang tua mahasiswa dan masyarakat).
3. Data mahasiswa yang digunakan adalah angkatan 2005-2009.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada di Jurusan Teknik Industri.
2. Mengidentifikasi *Key Performance Indicator (KPI)* yang ada di Jurusan Teknik Industri sebagai dasar pengukuran kinerja.
3. Mengetahui pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*
4. Mengukur kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *Performance Prism*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir ini meliputi:

1. Memberikan masukan pada Jurusan khususnya Teknik Industri UMS untuk suatu pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya.
2. Mengetahui kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menambah pengetahuan bagi diri peneliti sendiri tentang pengukuran kinerja menggunakan *Performance Prism*.

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi beberapa konsep dasar dan metode dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan referensi-referensi lain, yang digunakan dalam penyelesaian masalah, serta penjelasan tentang peran masing-masing metode dalam rangkaian proses penyelesaian masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data dengan *Performance Prism* serta metode lain yang mendukung pengukuran kinerja ini dan analisa hasil dari pengolahan data tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisa dari hasil penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk perusahaan atau bagi peneliti selanjutnya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perguruan Tinggi harus menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat sehingga perguruan Tinggi dituntut untuk bekerja keras dalam merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan memiliki citra yang positif. Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional untuk menjadi pusat kreativitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Oleh karena itu, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Surakarta berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik setiap tahun dengan cara memperbaiki sistem manajemen mutu pendidikan yang disesuaikan dengan standar manajemen mutu.

Jurusan Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan mutu untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja pada tiap aspek kinerja jurusan. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap jurusan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja jurusan perlu ditingkatkan. Pada umumnya, evaluasi dan perbaikan kinerja hanya melihat dari segi finansial seperti mengukur tingkat

laba atau *Return On Investment*, ketersediaan kas dan perhitungan keuangan lainnya. Pengukuran kinerja tersebut atau yang biasa disebut dengan pengukuran kinerja tradisional kurang efektif dilakukan karena mengabaikan peranan *stakeholder* seperti konsumen, pegawai, *investor*, *supplier*, dan masyarakat yang juga berperan penting dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Saat ini, terdapat tiga model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang sangat populer dan digunakan secara luas di dunia industri atau perusahaan yaitu: *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenure* dengan *Cranfield School of Management (Cambridge University)* oleh Neely & Adams.

Usaha untuk memperbaiki kinerja di Jurusan Teknik Industri memerlukan suatu perancangan dan pengukuran kinerja yang dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*. Pengukuran kinerja tersebut haruslah merupakan pengukuran yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan (*stakeholder*) dan dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang akan meningkatkan kontribusi *stakeholder* kepada perusahaan atau instansi lain dalam jangka panjang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metoda *Performance Prism* karena memiliki keunggulan dibanding dua metoda yang lain. Bila

dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan *stakeholder* hanya dari sisi *shareholder* dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan *Integrated Performance Measurement System*, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu dalam mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) perlu memperhatikan strategi, proses dan kapabilitas yang dapat mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*.. Sebaliknya, *Integrated Performance Measurement System* langsung mengidentifikasikan *Key Performance Indicator* tanpa memandang mana strategi, proses, dan kapabilitas.

*Performance Prism*, merupakan metode yang tepat yang dapat mewakili kebutuhan Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder contribution* dan *Stakeholder satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy*, *process* dan *Capability*. Dalam *Performance Prism*, identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Metode OMAX yang digunakan selanjutnya, berfungsi untuk menentukan kinerja masing-masing KPI pada setiap *Stakeholder*. Jadi, dengan pengukuran kinerja ini diharapkan dapat

membantu dalam proses pengambilan keputusan yang terbaik dalam meningkatkan kinerja di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya identifikasi masalah. Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum ada pengukuran kinerja yang dapat mengukur performa jurusan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja sebelumnya hanya mengukur kinerja personal karyawan saja.
2. Kurang komunikasi antar *stakeholder* yang menyebabkan kesalahan penerimaan informasi.
3. Banyak keluhan dari *stakeholder* yang membutuhkan respon dan tindakan yang cepat dari jurusan yang belum tertampung dengan baik sehingga diharapkan identifikasi *satisfaction stakeholder* ini dapat menjadi salah satu wadah aspirasi *stakeholder*.
4. Ada kesenjangan antara mutu lulusan dan tuntutan dunia kerja.
5. Ketidaksiapan lulusan menghadapi dunia kerja secara mandiri.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

1. Siapakah *stakeholder* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apa yang menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Bagaimana pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*?
4. Bagaimana hasil kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta diukur dengan menggunakan *Performance Prism*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Identifikasi *Stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 6 *stakeholder*, yaitu; manajemen jurusan, dosen dan karyawan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan *Community* (orang tua mahasiswa dan masyarakat).
3. Data mahasiswa yang digunakan adalah angkatan 2005-2009.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada di Jurusan Teknik Industri.
2. Mengidentifikasi *Key Performance Indicator (KPI)* yang ada di Jurusan Teknik Industri sebagai dasar pengukuran kinerja.
3. Mengetahui pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*
4. Mengukur kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *Performance Prism*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir ini meliputi:

1. Memberikan masukan pada Jurusan khususnya Teknik Industri UMS untuk suatu pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya.
2. Mengetahui kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menambah pengetahuan bagi diri peneliti sendiri tentang pengukuran kinerja menggunakan *Performance Prism*.

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi beberapa konsep dasar dan metode dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan referensi-referensi lain, yang digunakan dalam penyelesaian masalah, serta penjelasan tentang peran masing-masing metode dalam rangkaian proses penyelesaian masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data dengan *Performance Prism* serta metode lain yang mendukung pengukuran kinerja ini dan analisa hasil dari pengolahan data tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisa dari hasil penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk perusahaan atau bagi peneliti selanjutnya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perguruan Tinggi harus menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat sehingga perguruan Tinggi dituntut untuk bekerja keras dalam merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan memiliki citra yang positif. Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional untuk menjadi pusat kreativitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Oleh karena itu, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Surakarta berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik setiap tahun dengan cara memperbaiki sistem manajemen mutu pendidikan yang disesuaikan dengan standar manajemen mutu.

Jurusan Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan mutu untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja pada tiap aspek kinerja jurusan. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap jurusan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja jurusan perlu ditingkatkan. Pada umumnya, evaluasi dan perbaikan kinerja hanya melihat dari segi finansial seperti mengukur tingkat

laba atau *Return On Investment*, ketersediaan kas dan perhitungan keuangan lainnya. Pengukuran kinerja tersebut atau yang biasa disebut dengan pengukuran kinerja tradisional kurang efektif dilakukan karena mengabaikan peranan *stakeholder* seperti konsumen, pegawai, *investor*, *supplier*, dan masyarakat yang juga berperan penting dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Saat ini, terdapat tiga model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang sangat populer dan digunakan secara luas di dunia industri atau perusahaan yaitu: *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenure* dengan *Cranfield School of Management (Cambridge University)* oleh Neely & Adams.

Usaha untuk memperbaiki kinerja di Jurusan Teknik Industri memerlukan suatu perancangan dan pengukuran kinerja yang dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*. Pengukuran kinerja tersebut haruslah merupakan pengukuran yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan (*stakeholder*) dan dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang akan meningkatkan kontribusi *stakeholder* kepada perusahaan atau instansi lain dalam jangka panjang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metoda *Performance Prism* karena memiliki keunggulan dibanding dua metoda yang lain. Bila

dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan *stakeholder* hanya dari sisi *shareholder* dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan *Integrated Performance Measurement System*, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu dalam mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) perlu memperhatikan strategi, proses dan kapabilitas yang dapat mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*.. Sebaliknya, *Integrated Performance Measurement System* langsung mengidentifikasikan *Key Performance Indicator* tanpa memandang mana strategi, proses, dan kapabilitas.

*Performance Prism*, merupakan metode yang tepat yang dapat mewakili kebutuhan Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder contribution* dan *Stakeholder satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy*, *process* dan *Capability*. Dalam *Performance Prism*, identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Metode OMAX yang digunakan selanjutnya, berfungsi untuk menentukan kinerja masing-masing KPI pada setiap *Stakeholder*. Jadi, dengan pengukuran kinerja ini diharapkan dapat

membantu dalam proses pengambilan keputusan yang terbaik dalam meningkatkan kinerja di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya identifikasi masalah. Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum ada pengukuran kinerja yang dapat mengukur performa jurusan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja sebelumnya hanya mengukur kinerja personal karyawan saja.
2. Kurang komunikasi antar *stakeholder* yang menyebabkan kesalahan penerimaan informasi.
3. Banyak keluhan dari *stakeholder* yang membutuhkan respon dan tindakan yang cepat dari jurusan yang belum tertampung dengan baik sehingga diharapkan identifikasi *satisfaction stakeholder* ini dapat menjadi salah satu wadah aspirasi *stakeholder*.
4. Ada kesenjangan antara mutu lulusan dan tuntutan dunia kerja.
5. Ketidaksiapan lulusan menghadapi dunia kerja secara mandiri.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

1. Siapakah *stakeholder* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apa yang menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Bagaimana pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*?
4. Bagaimana hasil kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta diukur dengan menggunakan *Performance Prism*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Identifikasi *Stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 6 *stakeholder*, yaitu; manajemen jurusan, dosen dan karyawan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan *Community* (orang tua mahasiswa dan masyarakat).
3. Data mahasiswa yang digunakan adalah angkatan 2005-2009.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada di Jurusan Teknik Industri.
2. Mengidentifikasi *Key Performance Indicator (KPI)* yang ada di Jurusan Teknik Industri sebagai dasar pengukuran kinerja.
3. Mengetahui pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*
4. Mengukur kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *Performance Prism*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir ini meliputi:

1. Memberikan masukan pada Jurusan khususnya Teknik Industri UMS untuk suatu pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya.
2. Mengetahui kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menambah pengetahuan bagi diri peneliti sendiri tentang pengukuran kinerja menggunakan *Performance Prism*.

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi beberapa konsep dasar dan metode dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan referensi-referensi lain, yang digunakan dalam penyelesaian masalah, serta penjelasan tentang peran masing-masing metode dalam rangkaian proses penyelesaian masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data dengan *Performance Prism* serta metode lain yang mendukung pengukuran kinerja ini dan analisa hasil dari pengolahan data tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisa dari hasil penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk perusahaan atau bagi peneliti selanjutnya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perguruan Tinggi harus menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat sehingga perguruan Tinggi dituntut untuk bekerja keras dalam merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan memiliki citra yang positif. Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional untuk menjadi pusat kreativitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Oleh karena itu, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Surakarta berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik setiap tahun dengan cara memperbaiki sistem manajemen mutu pendidikan yang disesuaikan dengan standar manajemen mutu.

Jurusan Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan mutu untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja pada tiap aspek kinerja jurusan. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap jurusan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja jurusan perlu ditingkatkan. Pada umumnya, evaluasi dan perbaikan kinerja hanya melihat dari segi finansial seperti mengukur tingkat

laba atau *Return On Investment*, ketersediaan kas dan perhitungan keuangan lainnya. Pengukuran kinerja tersebut atau yang biasa disebut dengan pengukuran kinerja tradisional kurang efektif dilakukan karena mengabaikan peranan *stakeholder* seperti konsumen, pegawai, *investor*, *supplier*, dan masyarakat yang juga berperan penting dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Saat ini, terdapat tiga model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang sangat populer dan digunakan secara luas di dunia industri atau perusahaan yaitu: *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenure* dengan *Cranfield School of Management (Cambridge University)* oleh Neely & Adams.

Usaha untuk memperbaiki kinerja di Jurusan Teknik Industri memerlukan suatu perancangan dan pengukuran kinerja yang dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*. Pengukuran kinerja tersebut haruslah merupakan pengukuran yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan (*stakeholder*) dan dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang akan meningkatkan kontribusi *stakeholder* kepada perusahaan atau instansi lain dalam jangka panjang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metoda *Performance Prism* karena memiliki keunggulan dibanding dua metoda yang lain. Bila

dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan *stakeholder* hanya dari sisi *shareholder* dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan *Integrated Performance Measurement System*, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu dalam mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) perlu memperhatikan strategi, proses dan kapabilitas yang dapat mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*.. Sebaliknya, *Integrated Performance Measurement System* langsung mengidentifikasikan *Key Performance Indicator* tanpa memandang mana strategi, proses, dan kapabilitas.

*Performance Prism*, merupakan metode yang tepat yang dapat mewakili kebutuhan Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder contribution* dan *Stakeholder satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy*, *process* dan *Capability*. Dalam *Performance Prism*, identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Metode OMAX yang digunakan selanjutnya, berfungsi untuk menentukan kinerja masing-masing KPI pada setiap *Stakeholder*. Jadi, dengan pengukuran kinerja ini diharapkan dapat

membantu dalam proses pengambilan keputusan yang terbaik dalam meningkatkan kinerja di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya identifikasi masalah. Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum ada pengukuran kinerja yang dapat mengukur performa jurusan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja sebelumnya hanya mengukur kinerja personal karyawan saja.
2. Kurang komunikasi antar *stakeholder* yang menyebabkan kesalahan penerimaan informasi.
3. Banyak keluhan dari *stakeholder* yang membutuhkan respon dan tindakan yang cepat dari jurusan yang belum tertampung dengan baik sehingga diharapkan identifikasi *satisfaction stakeholder* ini dapat menjadi salah satu wadah aspirasi *stakeholder*.
4. Ada kesenjangan antara mutu lulusan dan tuntutan dunia kerja.
5. Ketidaksiapan lulusan menghadapi dunia kerja secara mandiri.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

1. Siapakah *stakeholder* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apa yang menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Bagaimana pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*?
4. Bagaimana hasil kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta diukur dengan menggunakan *Performance Prism*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Identifikasi *Stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 6 *stakeholder*, yaitu; manajemen jurusan, dosen dan karyawan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan *Community* (orang tua mahasiswa dan masyarakat).
3. Data mahasiswa yang digunakan adalah angkatan 2005-2009.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada di Jurusan Teknik Industri.
2. Mengidentifikasi *Key Performance Indicator (KPI)* yang ada di Jurusan Teknik Industri sebagai dasar pengukuran kinerja.
3. Mengetahui pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*
4. Mengukur kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *Performance Prism*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir ini meliputi:

1. Memberikan masukan pada Jurusan khususnya Teknik Industri UMS untuk suatu pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya.
2. Mengetahui kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menambah pengetahuan bagi diri peneliti sendiri tentang pengukuran kinerja menggunakan *Performance Prism*.

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi beberapa konsep dasar dan metode dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan referensi-referensi lain, yang digunakan dalam penyelesaian masalah, serta penjelasan tentang peran masing-masing metode dalam rangkaian proses penyelesaian masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data dengan *Performance Prism* serta metode lain yang mendukung pengukuran kinerja ini dan analisa hasil dari pengolahan data tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisa dari hasil penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk perusahaan atau bagi peneliti selanjutnya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perguruan Tinggi harus menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat sehingga perguruan Tinggi dituntut untuk bekerja keras dalam merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan memiliki citra yang positif. Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional untuk menjadi pusat kreativitas yang mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Oleh karena itu, Jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Surakarta berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik setiap tahun dengan cara memperbaiki sistem manajemen mutu pendidikan yang disesuaikan dengan standar manajemen mutu.

Jurusan Teknik Industri berusaha melakukan perbaikan mutu untuk meningkatkan mutu pendidikan, disamping itu perlu dilakukan pengukuran kinerja sebagai usaha untuk melakukan perbaikan kinerja pada tiap aspek kinerja jurusan. Pengukuran kinerja perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap jurusan perlu untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya, sehingga kinerja jurusan perlu ditingkatkan. Pada umumnya, evaluasi dan perbaikan kinerja hanya melihat dari segi finansial seperti mengukur tingkat

laba atau *Return On Investment*, ketersediaan kas dan perhitungan keuangan lainnya. Pengukuran kinerja tersebut atau yang biasa disebut dengan pengukuran kinerja tradisional kurang efektif dilakukan karena mengabaikan peranan *stakeholder* seperti konsumen, pegawai, *investor*, *supplier*, dan masyarakat yang juga berperan penting dalam kelangsungan hidup perusahaan.

Saat ini, terdapat tiga model sistem pengukuran kinerja terintegrasi yang sangat populer dan digunakan secara luas di dunia industri atau perusahaan yaitu: *Balanced Scorecard* dari *Harvard Business School*, *Integrated Performance Measurement System (IPMS)* dari *Centre for Strategic Manufacturing University of Strathclyde*, dan *Performance Prism* dari kolaborasi antara *Accenure* dengan *Cranfield School of Management (Cambridge University)* oleh Neely & Adams.

Usaha untuk memperbaiki kinerja di Jurusan Teknik Industri memerlukan suatu perancangan dan pengukuran kinerja yang dapat merefleksikan kebutuhan dan keinginan dari setiap *stakeholder*. Pengukuran kinerja tersebut haruslah merupakan pengukuran yang terintegrasi, meliputi seluruh aspek perusahaan (*stakeholder*) dan dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang akan meningkatkan kontribusi *stakeholder* kepada perusahaan atau instansi lain dalam jangka panjang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metoda *Performance Prism* karena memiliki keunggulan dibanding dua metoda yang lain. Bila

dibandingkan dengan *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memiliki beberapa kelebihan diantaranya mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, *supplier*, pelanggan, tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar. Sedangkan *Balanced Scorecard* mengidentifikasikan *stakeholder* hanya dari sisi *shareholder* dan *customer* saja. Bila dibandingkan dengan *Integrated Performance Measurement System*, *Performance Prism* memiliki kelebihan, yaitu dalam mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) perlu memperhatikan strategi, proses dan kapabilitas yang dapat mendukung tercapainya *stakeholder satisfaction*.. Sebaliknya, *Integrated Performance Measurement System* langsung mengidentifikasikan *Key Performance Indicator* tanpa memandang mana strategi, proses, dan kapabilitas.

*Performance Prism*, merupakan metode yang tepat yang dapat mewakili kebutuhan Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena ruang lingkup *performance prism* meliputi interaksi antara *Stakeholder contribution* dan *Stakeholder satisfaction* yang kemudian diproyeksikan kedalam *strategy*, *process* dan *Capability*. Dalam *Performance Prism*, identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja perusahaan sedangkan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu dalam menentukan prioritas kontribusi kriteria-kriteria yang ada. Metode OMAX yang digunakan selanjutnya, berfungsi untuk menentukan kinerja masing-masing KPI pada setiap *Stakeholder*. Jadi, dengan pengukuran kinerja ini diharapkan dapat

membantu dalam proses pengambilan keputusan yang terbaik dalam meningkatkan kinerja di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya identifikasi masalah. Identifikasi masalah merupakan pengenalan masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum ada pengukuran kinerja yang dapat mengukur performa jurusan secara keseluruhan. Pengukuran kinerja sebelumnya hanya mengukur kinerja personal karyawan saja.
2. Kurang komunikasi antar *stakeholder* yang menyebabkan kesalahan penerimaan informasi.
3. Banyak keluhan dari *stakeholder* yang membutuhkan respon dan tindakan yang cepat dari jurusan yang belum tertampung dengan baik sehingga diharapkan identifikasi *satisfaction stakeholder* ini dapat menjadi salah satu wadah aspirasi *stakeholder*.
4. Ada kesenjangan antara mutu lulusan dan tuntutan dunia kerja.
5. Ketidaksiapan lulusan menghadapi dunia kerja secara mandiri.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

1. Siapakah *stakeholder* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apa yang menjadi *Key Performance Indicator (KPI)* Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Bagaimana pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*?
4. Bagaimana hasil kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta diukur dengan menggunakan *Performance Prism*?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan penulisan, maka dilakukan pembatasan permasalahan:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Identifikasi *Stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 6 *stakeholder*, yaitu; manajemen jurusan, dosen dan karyawan, mahasiswa, lulusan, pengguna lulusan, dan *Community* (orang tua mahasiswa dan masyarakat).
3. Data mahasiswa yang digunakan adalah angkatan 2005-2009.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi *stakeholder* yang ada di Jurusan Teknik Industri.
2. Mengidentifikasi *Key Performance Indicator (KPI)* yang ada di Jurusan Teknik Industri sebagai dasar pengukuran kinerja.
3. Mengetahui pembobotan KPI dengan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan penilaian performansi dengan *Scoring System OMAX*
4. Mengukur kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan *Performance Prism*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapat dari penelitian tugas akhir ini meliputi:

1. Memberikan masukan pada Jurusan khususnya Teknik Industri UMS untuk suatu pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya.
2. Mengetahui kinerja Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Menambah pengetahuan bagi diri peneliti sendiri tentang pengukuran kinerja menggunakan *Performance Prism*.

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi beberapa konsep dasar dan metode dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan referensi-referensi lain, yang digunakan dalam penyelesaian masalah, serta penjelasan tentang peran masing-masing metode dalam rangkaian proses penyelesaian masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah (*flow chart* penelitian).

### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang cara pengolahan data dengan *Performance Prism* serta metode lain yang mendukung pengukuran kinerja ini dan analisa hasil dari pengolahan data tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang hasil dan uraian singkat mengenai analisa dari hasil penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran berisi tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk perusahaan atau bagi peneliti selanjutnya.