

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Struktur organisasi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur dipimpin oleh Kepala Divisi Regional, dibantu oleh wakil kepala divisi regional. Terdapat departemen dalam struktur organisasi yaitu divisi sumberdaya manusia dan umum, departemen keuangan, departemen produksi, industry, ekowisata, dan agroforestry, departemen perencanaan dan pengembangan bisnis, dan departemen pengelolaan sumberdaya hutan dan kehutanan sosial. Mekanisme kinerja Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur terdapat pada Peraturan Pemerintah no. 72 tahun 2010.
2. Dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS) dalam pengukuran kinerja pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur, *Key Performance Indicator* stakeholder perusahaan, dengan menggunakan IPMS dapat mengidentifikasi 21 KPI yang dapat menggambarkan kondisi kinerja Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur dimana stakeholder pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur ini adalah Pelanggan terdiri dari 3 KPI, Karyawan 9 KPI, Pimpinan 5 KPI, dan Masyarakat 3 KPI. *Goals* dari *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang telah diidentifikasi berdasarkan FGD (*focus group discussion*) didapatkan KPI 16 (mutu produk sesuai dengan standar)

3. Berdasarkan hasil pengolahan bobot KPI didapatkan 4 KPI yang memiliki nilai bobot yang tinggi pada tiap stakeholder, dan KPI yang memiliki nilai bobot tinggi pada tiap stakeholder ini perlu diberikan usulan perbaikan sebagai berikut:
 - a. Usulan perbaikan untuk KPI pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan pada subkriteria pelanggan yaitu melakukan kajian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan produk, melakukan pengendalian terhadap kualitas pelayanan, memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi di masa pandemik.
 - b. Usulan perbaikan untuk KPI peningkatan kesejahteraan karyawan subkriteria karyawan yaitu membentuk hubungan baik saat formal maupun non formal pada pimpinan, dibentuknya serikat pekerja, serikat ini bertujuan untuk hubungan kerja. Karena fungsi serikat pekerja akan berfungsi untuk mewakili kepentingan pekerja terhadap kebijakan perusahaan. Membuat PKB (Perjanjian Kerja Bersama) dapat membantu pekerja, namun juga tidak memberatkan perusahaan.
 - c. Usulan perbaikan untuk KPI standarisasi kualitas produk pada subkriteria pimpinan yaitu Kajian untuk standarisasi kualitas produk, dimana setiap masa kualitas produk akan selalu meningkat sesuai dengan keinginan pelanggan, melakukan proses pengecekan secara berkala sebelum dikirim ke pelanggan .
 - d. Usulan perbaikan untuk KPI tersedianya lapangan pekerjaan pada subkriteria masyarakat yaitu program kehutanan sosial dilakukan pada masyarakat di daerah sekitar lahan perhutani dan memanfaatkan lahan

perhutani untuk dilakukan produksi dan bekerja sama dengan pihak perhutani untuk menjual dan bagi hasil.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja untuk periode berikutnya perlu dilakukan penambahan KPI sebagai indikator kerja yang mengacu pada identifikasi kebutuhan para stakeholder perusahaan yaitu, pelanggan, karyawan, pimpinan dan masyarakat yang lebih banyak dan terinci dimana saat ini perusahaan belum memiliki data mengenai *Key Performance Indicator* tersebut.
2. Sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS) ini harus ditinjau secara periodik, agar variabel kinerja dan target KPI yang ada dapat disesuaikan periodik, baik menyangkut persaingan usaha, perkembangan kebutuhan pelanggan maupun perkembangan standar pencapaian kinerja perusahaan.
3. Pembentukan tim kendali mutu masalah pelanggan dengan pengembangan website untuk memudahkan komunikasi secara langsung dan tanggap mengenai permasalahan pelanggan.