

**PENILAIAN KINERJA KASIR MENGGUNAKAN METODE
*ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) DAN OBJECTIVE
MATRIX (OMAX) DI PT. PEGADAIAN (PERSERO)***

(studi kasus: Kantor UPC yang dibawahhi Cabang Jemursari)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Oleh :

PITALOKA OCTAVIANA

17032010085

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENILAIAN KINERJA KASIR MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL

HIERARCHY PROCESS (AHP) DAN OBJECTIVE MATRIC (OMAX) DI

PT.PEGADAIAN (PERSERO) Studi Kasus: Kantor UPC yang dibawah

Cabang Jemursari.

Disusun oleh :

PITALOKA OCTAVIANA

170320100185

Telah Melaksanakan Ujian Lisan

Surabaya, 10 September 2021

Dosen Pembimbing

Ir. Handovo, MT

NIP. 19570209 198503 1 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik
UPN "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dra. Jarifah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Pitaloka Octaviana

NPM 17032010085

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ / ~~Teknik Lingkungan~~ /
~~Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ / ~~SKRIPSI~~ / ~~TUGAS~~
~~AKHIR~~ Ujian Lisan Periode . _____ 1 _____, TA. _____ 2021/2022 _____.

Dengan judul : PENILAIAN KINERJA KASIR MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL
HIERARCHY PROCESS (AHP) DAN OBJECTIVE MATRIC (OMAX) DI
PT.PEGADAIAN (PERSERO) Studi Kasus: Kantor UPC yang dibawah Cabang
Jemursari.

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Dr. Dira Ernawati, ST., MT.

()

2. Tranggono, ST., MT.

()

Surabaya, 15 September 2021

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Ir. Handoyo, MT.

NIP. 19570209 198503 1 003

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Pitaloka Octaviana

NPM : 17032010085

Program Studi : Teknik Industri

Alamat : Jl. Wonorejo Asri XI Blok J-27, Surabaya

No. HP : 081242881185

Alamat e-mail : pit.oct27@gmail.com

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

PENILAIAN KINERJA KASIR MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) DAN OBJECTIVE MATRIC (OMAX) DI PT.PEGADAIAN (PERSERO) Studi Kasus: Kantor UPC yang dibawah Cabang Jemursari.

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 September 2021

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST., MT
NIP. 19780602 202121 2 003

Yang Membuat Pernyataan



Pitaloka Octaviana
NPM.17032010085

ABSTRAK

PT. Pegadaian (PERSERO) kantor UPC yang dibawahhi Cabang Jemursari merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa keuangan. PT. XYZ melayani jasa keuangan seperti KCA (Kredit Cepat Aman), Kresida (Kredit dengan angsuran bulanan), dll. Perusahaan ini memiliki dua kantor yang biasa disebut dengan kantor cabang dan Unit Pelayanan Cabang (UPC). Pada kondisi di lapangan terjadi adanya keterlambatan dalam pengumpulan catatan keuangan yang dilakukan oleh 6 UPC tersebut dan pada nantinya akan berdampak pada lambatnya pembuatan laporan keuangan perusahaan.. Pada kasus ini terdapat banyak metode untuk menyelesaikan, salah satunya adalah menggunakan metode Analytical Hierarcy Process (AHP) dan Objective Matrix (OMAX). Berdasarkan hasil penilaian kinerja kasir di PT.Pegadaian (Persero), dilakukan pembobotan 5 key performance indicator (KPI) pada masing-masing UPC. Melalui perhitungan menggunakan metode AHP dan OMAX dapat disimpulkan bahwa pada kinerja kasir memiliki nilai 5.9745 pada UPC 1, 5.886918 pada UPC 2, 6 pada UPC 3, 5.690644 pada UPC 4, 5.09093 pada UPC 5, dan 5.015202 pada UPC 6 dapat diketahui bahwa semua UPC masih berada pada tingkat kuning yang mana mengindikasikan perlu diperbaiki lagi.

Kata Kunci : Analytical Hierarchy Process, Objective Matrix, kinerja kasir.

ABSTRACT

PT. Pegadaian (PERSERO) kantor UPC yang dibawahhi Cabang Jemursari is a company engaged in financial services. PT. XYZ serves products such as KCA (Fast Secure Credit), Kresida (Credit with monthly installments), etc. This company has two offices which are commonly referred to as branch offices and Branch Service Units (Unit Pelayanan Cabang / UPC). However the conditions in the field, there is mismatch of cash flows between the real records and the money that will be deposited on the branch. The impact of this mismatch is that the cashier must seek responsibility for incoming and outgoing cash flows so that the cashier's performance becomes optimal and the company's financial condition becomes stable. In solving this problem, there are many methods such as Analytical Hierarchy Process (AHP) and Objective Matrix (OMAX) methods are used. The results of the cashier's performance assessment at PT. Pegadaian (Persero), assessed 5 key performance indicators (KPI) for each UPC. Through the assessments using the AHP and OMAX methods, it can be concluded that the cashier's performance has a value of 5.9745 at UPC 1, 5.886918 at UPC 2, 6 at UPC 3, 5.690644 at UPC 4, 5.09093 at UPC 5, and 5.015202 at UPC 6 it can be seen that all UPC's are at the yellow level which indicates that it needs to be fixed.

Keywords : *Analytical Hierarchy Process, Objective Matrix, cashier's performance.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat terselesaikan tugas akhir/skripsi dengan judul “PENILAIAN KINERJA KASIR MENGGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DAN *OBJECTIVE MATRIX* (OMAX) DI PT.PEGADAIAN (PERSERO) studi kasus: Kantor UPC yang dibawah Cabang Jemursari”.

Tugas akhir/skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa jenjang pendidikan Strata-1 (Sarjana) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur guna meraih gelar kesarjanaan.

Dalam penyusunan tugas akhir/skripsi ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST., MT. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Ir. Handoyo, MT. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan membantu saya dengan penuh kesabaran dalam pengerjaan skripsi ini.

5. Segenap staf dan dosen Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta. Terima kasih sebesar-besarnya atas doa yang tidak pernah berhenti dan segala bentuk dukungan moral maupun materil sehingga memberi motivasi lebih dalam menyelesaikan kuliah.
7. Kepada teman-teman jurusan Teknik Industri 2017, yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan, saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir/skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir/skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 15 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4 Asumsi.....	4
I.5 Tujuan Penelitian.....	4
I.6 Manfaat Penelitian.....	4
I.7 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengukuran Kinerja	7
2.1.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	7
2.2 Manajemen Kinerja	9
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	9
2.3 Penilaian Kinerja	10
2.3.1 Tujuan Penilaian Kinerja.....	11
2.3.2 Manfaat Penilaian Kinerja.....	12
2.3.3 Metode dalam Penilaian Kinerja Karyawan	12
2.3.4 Alasan Melakukan Penilaian Kinerja	14
2.4 Kasir	14
2.4.1 Tanggung Jawab Kasir	15
2.4.2 Wewenang Kasir	16
2.4.3 Kriteria Penilaian Kinerja	16
2.5 Key Performance Indicator (KPI)	18
2.5.1 Pembobotan KPI (Key Performance Indicator)	21
2.5.2 Identifikasi dan Penentuan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	22

2.6	Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)	22
2.6.1	Prosedur Analytical Hierarchy Process	24
2.6.2	Prinsip-Prinsip Dasar AHP	28
2.7	Metode Objective Matrix (OMAX).....	29
2.8	Metode Balanced Scorecard	33
2.8.1	Perspektif Balanced Scorecard.....	34
2.9	Penelitian Terdahulu.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.2	Identifikasi Variabel	41
3.3	Metode Pengumpulan Data	42
3.4	Metode Pengolahan Data.....	43
3.5	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Pengumpulan Data	49
4.1.1	Penyusunan Kuesioner	49
4.1.2	Pengumpulan Data Primer.....	50
4.1.2.1	Penyebaran Kuesioner	50
4.1.2.2	Pengumpulan Kuesioner.....	50
4.2	Pengolahan Data.....	51
4.2.1	AHP (<i>Analytical Hierarchy Process</i>).....	51
4.2.1.1	Visi dan Misi Perusahaan	51
4.2.1.2	Penyusunan Hierarki AHP	51
4.2.1.3	Pembobotan Kriteria pada UPC Rewwin	52
4.2.1.4	Pembobotan Kriteria pada UPC Wadung Asri.....	55
4.2.1.5	Pembobotan Kriteria pada UPC Rungkut Tengah	58
4.2.1.6	Pembobotan Kriteria pada UPC Gedongan.....	62
4.2.1.7	Pembobotan Kriteria pada UPC Kutisari	65
4.2.1.8	Pembobotan Kriteria pada UPC Rungkut	68
4.2.2	Penerapan Metode Omax	71
4.2.3	Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Level Hierarki	25
Gambar 2.2 Matriks Perbandingan Berpasangan.....	25
Gambar 2.3 Kerangka Balance Scorecard	34
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Pemecahan Masalah	46
Gambar 4.1 Transaksi pada PT. Pegadaian (Persero)	50
Gambar 4.2 Struktur hierarki AHP	53
Gambar 4.3 Diagram Pembobotan KPI pada UPC Rewwin.....	55
Gambar 4.4 Diagram Perbandingan setiap UPC Wadung Asri	58
Gambar 4.5 Diagram Pembobotan KPI pada UPC Rungkut Tengah	61
Gambar 4.6 Perbandingan Pembobotan KPI Pada UPC Gedongan	64
Gambar 4.7 Perbandingan Tiap KPI pada UPC Kutisari.....	68
Gambar 4.8 Perbandingan Tiap KPI pada UPC Rungkut.....	71

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penentuan indikator kinerja utama organisasi <i>non profit</i>	20
Tabel 2.2 Pembobotan KPI.....	21
Tabel 2.3 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan Metode AHP.....	26
Tabel 2.4 Nilai Random Index.....	28
Tabel 2.5 Tabel Indikator OMAX.....	30
Tabel 4.1 Perbandingan Matriks Berpasangan	53
Tabel 4.2 Tabel Normalisasi pada UPC Rewwin	54
Tabel 4.3 Perhitungan Vektor Eign.....	55
Tabel 4.4 Mencari Nilai α -Max	55
Tabel 4.5 Perbandingan Matriks Berpasangan	56
Tabel 4.6 Tabel Normalisasi pada UPC Wadung Asri	57
Tabel 4.7 Perhitungan Vektor Eign.....	58
Tabel 4.8 Mencari Nilai α -Max.....	59
Tabel 4.9 Perbandingan Matriks Berpasangan	60
Tabel 4.10 Tabel Normalisasi pada UPC Rungkut Tengah.....	60
Tabel 4.11 Perhitungan Vektor Eign.....	61
Tabel 4.12 Mencari Nilai α -Max.....	62
Tabel 4.13 Perbandingan Matriks Berpasangan	63
Tabel 4.14 Tabel Normalisasi pada UPC Gedongan	64
Tabel 4.15 Perhitungan Vektor Eign.....	65
Tabel 4.16 Mencari Nilai α -Max.....	65
Tabel 4.17 Perbandingan Matriks Berpasangan	66
Tabel 4.18 Tabel Normalisasi pada UPC Kutisari.....	67

Tabel 4.19 Perhitungan Vektor Eign.....	68
Tabel 4.20 Mencari Nilai α -Max.....	68
Tabel 4.21 Perbandingan Matriks Berpasangan	69
Tabel 4.22 Perbandingan Matriks Berpasangan Pada UPC Rungkut	70
Tabel 4.23 Perhitungan Vektor Eign.....	71
Tabel 4.24 Mencari Nilai α -Max.....	72
Tabel 4.25 Defining UPC Rewwin	73
Tabel 4.26 Defining UPC Wadung Asri	74
Tabel 4.27 Defining UPC Rungkut Tengah.....	74
Tabel 4.28 Defining UPC Gedongan	75
Tabel 4.29 Defining UPC Kutisari.....	76
Tabel 4.30 Defining UPC Rungkut.....	76
Tabel 4.31 Qualifying UPC Rewwin	77
Tabel 4.32 Qualifying UPC Wadung Asri	78
Tabel 4.33 Qualifying UPC Rungkut Tengah.....	78
Tabel 4.34 Qualifying UPC Gedongan	79
Tabel 4.35 Qualifying UPC Kutisari.....	79
Tabel 4.36 Qualifying UPC Rungkut.....	80
Tabel 4.37 <i>Traffic Light System</i>	82
Tabel 4.38 <i>Traffic Light System</i>	83