

**ANALISA PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN  
METODE *HUMAN RESOURCES SCORECARD* (HRSC) DAN  
AHP PADA PT. SURYA TRIAS GEMILANG SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**Happy Wanda Aisyah**  
**NPM. 18032010072**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2022**

**ANALISA PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN  
METODE *HUMAN RESOURCES SCORECARD* (HRSC) DAN  
AHP PADA PT. SURYA TRIAS GEMILANG SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Program Studi Teknik Industri



**Diajukan Oleh :**

**HAPPY WANDA AISYAH**

**NPM: 18032010072**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2022**

**SKRIPSI**

**ANALISA PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN METODE  
HUMAN RESOURCES SCORECARD (HRSC) DAN AHP PADA PT.  
SURYA TRIAS GEMILANG SURABAYA**

Disusun Oleh:

**HAPPY WANDA AISYAH**

**18032010072**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh  
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya  
Pada Tanggal : 25 Maret 2022

**Tim Penguji**

1.

**Ir. Akmal Suryadi, MT.**

**NIP. 19650112 199003 1 001**

2.

**Ir. Iriani., MMT.**

**NIP. 19621126 198803 2 001**

**Pembimbing**

1.

**Ir. Didi Samanhudi, MMT**

**NIP. 19580625 1985031 1 001**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Teknik**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya**

**Dr. Dra. Jariyah, MP**

**NIP. 19650403 199103 2 001**



**KETERANGAN REVISI**

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Happy Wanda Aisyah  
NPM : 18032010072  
Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknrotogi Pangan / Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah melakukan publikasi pada Jurnal Terakreditasi Sinta 1-3 dan telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi \*) ~~PRA RENCANA (DESAIN) / SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Seminar Hasil pada tanggal 17 Maret 2022

Dengan judul : **ANALISA PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE HUMAN RESOURCES SCORECARD (HRSC) DAN AHP PADA PT. SURYA TRIAS GEMILANG SURABAYA**

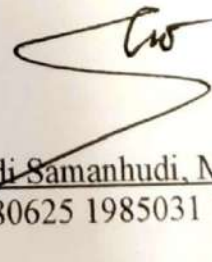
Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Didi Samanhudi, MMT
2. Ir. Akmal Suryadi, MT
3. Ir. Iriani, MMT..

(~~SS~~)  
(~~AS~~)  
(~~IR~~)

Surabaya, 25 Maret 2022

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Ir. Didi Samanhudi, MMT  
NIP 19580625 1985031 1 001

Catatan: \*) coret yang tidak perlu





## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Happy Wanda Aisyah  
NPM : 18032010072  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Jl. Jedong 70 B, Surabaya, Jawa Timur  
No. HP : 087851147164  
Alamat e-mail : wandaciel7@gmail.com

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

ANALISA PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN METODE  
*HUMAN RESOURCES SCORECARD* (HRSC) DAN AHP PADA PT SURYA  
TRIAS GEMILANG SURABAYA

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, 18 Juli 2021

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST., MT  
NPT. 37806 0402 001

Yang Membuat Pernyataan



Happy Wanda Aisyah  
NPM. 18032010072

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul “Analisa Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) Dan AHP Pada PT. Surya Trias Gemilang Surabaya”. Penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa jenjang pendidikan strata-1 (sarjana) program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur guna meraih gelar Sarjana.

Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama kegiatan dan penulisan laporan ini. Penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP. Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST. MT. Selaku koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Didi Samanhudi, MMT. Selaku Dosen Pembimbing Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak dan ibu penguji yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi serta bantuan-bantuan lainnya.
6. Semua dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya dan juga staff Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang membantu saya dalam proses pencapaian Skripsi ini.
7. Kepada pimpinan dan karyawan dari PT. Surya Trias Gemilang Surabaya yang sudah membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Untuk kedua orang tua yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya, selalu memberikan dukungan dalam bentuk moril maupun materiilnya sehingga saya dapat mencapai gelar sarjana.
9. Untuk Mbak Dyah dan Mbak Natsume yang selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan kepada saya dan menjadi penghibur yang baik dalam keadaan sedih maupun senang.
10. Untuk Fernanda, Jikyo, Sisil, yang selama ini menjadi teman curhat, teman tersayang yang selalu menghibur, selalu mendengarkan keluh kesah saya dan tidak pernah putus memberikan pendapat juga motivasi dan juga membantu saya..
11. Untuk seluruh kucing saya Ai, Kimi, Sora, Yuki, Aya, dan Yami yang selalu menghibur saya dengan tingkah lucunya sehingga saya menjadi bersemangat dalam menyelesaikan skripsi.
12. Untuk Mas Suta, Mas Soraru, Mas Mafu, Mas Amatsuki, Mas Urata, Mas Sakata, Mas Luz, Mas Shima, Mas Senra, Mas Sou, Mas Eve, Mas Araki, Mas Meychan, Mas Nico, Mas Kanae, dan Mas Kuzuha yang telah

mendukung dan memotivasi saya selama saya menjalani perkuliahan hingga akhirnya menempuh skripsi, selalu sabar dalam menghadapi perilaku saya, dan selalu ada untuk saya disaat saya sedang terpuruk hingga saya dapat bangkit kembali.

13. Teman-teman jurusan Teknik Industri 2018, yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan saya ucapkan terimakasih.
14. *Last but not least. I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no day off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

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

Surabaya, 6 Maret 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I   PENDULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Asumsi .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Sistematika penelitian .....	5
<b>BAB II  TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Manajemen Kinerja.....	7
2.2. Pengukuran Kinerja Karyawan .....	8
2.2.1. Tujuan Pengukuran Kinerja .....	8
2.2.2. Manfaat Pengukuran Kinerja .....	10
2.2.3. Evaluasi Kinerja.....	11
2.2.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan .	11
2.2.5. Indikator Kinerja Karyawan .....	12

2.3.	Metode <i>Human Resources Scorecard</i> (HRSC).....	13
2.3.1.	Konsep Dasar Human Resource Scorecard .....	14
2.3.2.	Pengukuran Kinerja SDM Menggunakan HRSC. ....	16
2.3.3.	Perspektif Human Resource Scorecard.....	18
2.4.	<i>Key Performances Indicator</i> (KPI) .....	20
2.5.	<i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP).....	21
2.5.1.	Prinsip-prinsip <i>Analytic Hierarchy Process</i> .....	22
2.5.2.	Kriteria Pengukuran Skor .....	24
2.6.	Kuesioner .....	24
2.6.1.	Penyusunan Kuesioner .....	24
2.7.	Pengolahan Data.....	25
2.7.1.	Uji Konsistensi.....	25
2.8.	Peneliti Terdahulu .....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Variabel Operasional .....	32
3.2	Langkah-langkah Penyelesaian Masalah .....	35
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1.	Pengumpulan Data .....	42
4.1.1.	Visi Perusahaan.....	46
4.1.2.	Misi Perusahaan .....	46
4.1.3.	Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) .....	47
4.1.4.	Penyusunan Kuesioner.....	48

4.1.5.	Penyebaran Kuesioner .....	49
4.1.6.	Pengumpulan Kuesioner .....	49
4.2.	Pembobotan dengan Metode AHP .....	50
4.2.1.	Pembobotan pada KPI.....	50
4.2.1.1.	Perspektif Keuangan (Finansial) .....	50
4.2.1.2.	Perspektif Pelanggan ( <i>Customer</i> ).....	55
4.2.1.3.	Perspektif Bisnis Internal .....	59
4.2.1.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan	64
4.3.	Pembahasan.....	70
4.4	Rekomendasi Hasil Perbaikan .....	74
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1	Kesimpulan .....	76
5.2	Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Persepsi AHP .....	23
Tabel 4.1 Presentase Laba PT. Surya Trias Gemilang.....	42
Tabel 4.2 Tabel Jumlah dan Jenis Alat Berat Disewakan .....	42
Tabel 4.3 Jumlah Pelanggan tetap dan Baru .....	45
Tabel 4.4 Jumlah Data Kepuasan Pelanggan .....	46
Tabel 4.5 Data Number of Complain.....	46
Tabel 4.6 Jumlah Karyawan yang mengikuti pelatihan Sistem Informasi.....	47
Tabel 4.7 <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	48
Tabel 4.8 <i>Objective Strategy</i> .....	49
Tabel 4.9 Data Karyawan Penyewaan Alat Berat .....	51
Tabel 4.10 Perbandingan Matriks Berpasangan pada Perspektif Keuangan.....	53
Tabel 4.11 Perbandingan dan Pembobotan Matriks Berpasangan.....	54
Tabel 4.12 Matriks Data Mencari Vektor Eign Prespektif Keuangan .....	54
Tabel 4.13 Mencari Nilai $\alpha$ -Max Perspektif Keuangan .....	55
Tabel 4.14 Rekapitulasi Kuisisioner Skor pada Perspektif Keuangan 2020 .....	55
Tabel 4.15 Rekapitulasi Kuisisioner Skor pada Perspektif Keuangan 2021 .....	56
Tabel 4.16 Perbandingan Skor Terbobot Prespektif Keuangan 2020 .....	56
Tabel 4.17 Perbandingan Skor Terbobot Prespektif Keuangan 2021 .....	56
Tabel 4.18 Perbandingan Matriks Berpasangan pada Perspektif Pelanggan .....	57
Tabel 4.19 Perbandingan dan Pembobotan Matriks Perspektif Pelanggan .....	58
Tabel 4.20 Matriks Data Mencari Vektor Eign Prespektif Pelanggan.....	59
Tabel 4.21 Mencari Nilai $\alpha$ -Max Perspektif Pelanggan.....	59

Tabel 4.22 Rekapitulasi Kuisisioner Skor pada Perspektif Pelanggan 2020 .....	60
Tabel 4.23 Rekapitulasi Kuisisioner Skor pada Perspektif Pelanggan 2021 .....	60
Tabel 4.24 Perbandingan Skor Terbobot Prespektif Pelanggan 2020 .....	60
Tabel 4.25 Perbandingan Skor Terbobot Prespektif Pelanggan 2021 .....	61
Tabel 4.26 Perbandingan Matriks Berpasangan pada Perspektif Bisnis Internal .	62
Tabel 4.27 Perbandingan dan Pembobotan Matriks Perspektif Bisnis Internal....	63
Tabel 4.28 Matriks Data Mencari Vektor Eign Prespektif Bisnis Internal .....	63
Tabel 4.29 Mencari Nilai $\alpha$ -Max Perspektif Bisnis Internal .....	64
Tabel 4.30 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Pembobota .....	65
Tabel 4.31 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Pembobotan .....	65
Tabel 4.32 Perbandingan Skor Terbobot Prespektif Bisnis Internal 2020.....	65
Tabel 4.33 Perbandingan Skor Terbobot Prespektif Bisnis Internal 2021.....	65
Tabel 4.34 PerbandinganMatriks Pertumbuhan dan Perkembangan .....	67
Tabel 4.35 Perbandingan Matriks Pertumbuhan dan Perkembangan .....	68
Tabel 4.36 Matriks Data Mencari Vektor Eign Perspekif.....	69
Tabel 4.37 Mencari Nilai $\alpha$ -Max Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan ..	69
Tabel 4.38 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Pembobotan pada Perspektif .....	70
Tabel 4.39 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Pembobotan pada Perspektif .....	70
Tabel 4.40 Perbandingan Skor Terbobot Prespektif tahun 2020 .....	70
Tabel 4.41 Perbandingan Skor Terbobot Prespektif tahun 2021 .....	71
Tabel 4.42 Rekapitulasi Skor terbobot Pada dua tahun terakhir .....	75



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Perspektif <i>Human Resources Scorecard</i> .....	19
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penyelesaian Masalah .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 : Survey Organisasi
2. Lampiran 2 : Identitas responden
3. Lampiran 3 : Kuesioner Umum
4. Lampiran 4 : Kuesioner Perbandingan Berpasangan
5. Lampiran 5 : Perhitungan Manual

## **ABSTRAK**

Perkembangan dunia globalisasi saat ini berkembang dengan sangat cepat dan menyebabkan persaingan dunia bisnis semakin meningkat. Salah satu faktor terbesar dalam perkembangan bisnis perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hasil pengukuran kinerja karyawan dengan menggunakan metode *human resources scorecard* dan *analytic hierarchy process*. Data didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 25 karyawan di departemen penyewaan alat berat pada PT. Surya Trias Gemilang Surabaya, kemudian dilakukan uji kecukupan data serta uji konsistensi dan dilanjutkan dengan pembobotan AHP. Hasil penelitian menemukan bahwa perusahaan mengalami penurunan kinerja karyawan pada perspektif finansial. Perusahaan perlu mengetahui penggunaan *net income* yang diperoleh perusahaan untuk meningkatkan efektivitas perusahaan dalam menggunakan anggaran yang dimiliki.

**Kata Kunci:** *human resources scorecard, analytic hierarchy process, kinerja karyawan*

## **ABSTRACT**

*Current advances in globalization are improving and influencing the speed of business competition. Employees are one of the biggest factors in business development, so it is important to evaluate employee performance for business success. This research aims to analyze the measurement result of the employee performance using the human resource scorecard and analytic hierarchy process. The data was collected through a questionnaire distributed to 25 employees in PT. Surya Trias Gemilang Surabaya's heavy equipment rental department. Data adequacy test, consistency test was conducted for the questionnaire, and continued AHP weighting. The result showed that the company experienced a decrease in employee performance from a financial perspective which means the company needs special attention from a financial perspective. The company needs to discover the utilization of net income obtained by the company to increase effectiveness for using company assets.*

**Keywords:** *human resources scorecard, analytic hierarchy process, employee performance*