

ABSTRAK

CV. Multi Flordagama International merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perawatan dan servis *Heating, Ventilation, and Air Conditioner* (HVAC), khususnya pada industri manufaktur dan saat ini memiliki 1 kantor pusat serta 3 kantor cabang. Dalam menjalankan proses bisnisnya, terdapat persaingan bisnis yang semakin kompetitif, khususnya pada bidang usaha sejenis serta di sisi lain, perusahaan ingin meningkatkan kinerja agar keuntungan yang diraih dapat lebih maksimal dan memberikan kepuasan bagi konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus menyusun kebijakan secara tepat agar sasaran yang ingin dicapai dapat diraih. Namun, perusahaan mengalami keterbatasan pengetahuan dalam menentukan serta menyusun kebijakan perusahaan dengan landasan yang jelas yang tertuang pada suatu kriteria tertentu seperti KPI, hal ini disebabkan karena perusahaan belum pernah melakukan pengukuran kinerja, baik itu secara sederhana maupun menyeluruh yang melibatkan seluruh *stakeholders* perusahaan. Oleh karena itu, dilakukan perancangan sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS) agar dapat mengidentifikasi *stakeholders requirements* berdasarkan kerangka *reference model* serta dari masing-masing *stakeholders perspective* yang terdiri dari direktur, manajer keuangan, manajer operasional, manajer teknis, staf/teknisi, *customer*, dan *supplier*, yang selanjutnya dikombinasikan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *Objective Matrix* (OMAX), serta *Traffic Light System*. Dari adanya penelitian ini, diharapkan mampu membantu perusahaan dalam mengambil keputusan atau kebijakan sebagai bahan pertimbangan serta dapat memberikan saran perbaikan yang implementatif bagi perusahaan terkait pengukuran kinerja, sehingga perusahaan mampu mengetahui, meningkatkan dan memperbaiki kinerja perusahaan secara menyeluruh.

Proses pengumpulan *stakeholders requirements* dilakukan menggunakan kuesioner dengan mengacu prinsip *Viable Systems Model* (VSM) sehingga terdapat 4 jenjang/level seperti level bisnis, bisnis unit, proses bisnis dan aktivitas. Selanjutnya diolah menjadi suatu *objectives* yang mewakili secara keseluruhan dari *stakeholders requirements*, sehingga dapat diketahui *Key Performance Indicator* (KPI) yang sesuai beserta kriteria, sehingga didapatkan sebanyak 36 KPI yang terdiri dari 9 KPI direktur, 6 KPI manajer keuangan, 6 KPI manajer Operasional, 4 KPI manajer Teknis, 4 KPI staf/teknisi, 4 KPI *customer*, dan 3 KPI *supplier*. Pada KPI di setiap *stakeholders*, terdapat form spesifikasi KPI yang berisi informasi detail dari setiap KPI serta form validasi KPI untuk melakukan proses validasi dan persetujuan dari masing-masing *stakeholder*. Terdapat juga form *monitoring* pencapaian KPI untuk proses pengamatan dari hasil capaian setiap KPI yang tersedia.

Pada tahap pengolahan data, dilakukan proses penyusunan hirarki dan pembobotan antar kriteria dan antar KPI dalam kriteria menggunakan metode AHP dengan *inconsistency ratio* maksimal $\leq 0,1$. selanjutnya yaitu melakukan *scoring system* menggunakan metode OMAX pada setiap KPI dengan *range* skor antara 0-10, sehingga diketahui indikator performansi dari setiap *stakeholder* dengan nilai indikator performansi sebesar 2,921 untuk direktur, 4,07 untuk manajer keuangan, 2,602 untuk manajer operasional, 4,593 untuk manajer teknis, 6,712 untuk staf/teknisi, 9,002 untuk *customer* dan 3,833 untuk *supplier*. Sedangkan untuk jenjang yaitu 13,476 untuk level bisni, 11,305 untuk level bisnis unit, 33,78 untuk level bisnis proses, dan 17,714 untuk level aktivitas. Tahapan selanjutnya yaitu melakukan pengkategorian warna dengan batasan warna seperti hijau, kuning, dan merah menggunakan metode *traffic light system*. setelah penerapan keseluruhan metode dilakukan, maka tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis hasil pengukuran kinerja pada setiap *stakeholder* dan melakukan perancangan *dashboard* berbasis *scorecard* dengan menggunakan *software microsoft excel*. Dari hasil pengukuran kinerja menggunakan metode IPMS, diperoleh 36 KPI yang terdiri dari 12 KPI berwarna hijau, 15 KPI berwarna kuning, dan 9 KPI berwarna merah yang disertai dengan strategi perbaikan pada KPI berwarna kuning dan merah.

Kata kunci : *Dashboard, KPI, Pengukuran kinerja, IPMS, Stakeholder Requirement*

ABSTRACT

CV. Multi Flordagama International is a company engaged in Heating, Ventilation, and Air Conditioner (HVAC) maintenance and services, especially in the manufacturing industry, and currently has 1 head office and 3 branch offices. In carrying out its business processes, there is increasingly competitive business competition, especially in similar business fields, and on the other hand, the company wants to improve performance so that profits can be maximized and provide satisfaction for consumers. Therefore, companies must formulate appropriate policies so that the targets can be achieved. However, the company has limited knowledge in determining and compiling company policies with a clear basis contained in certain criteria such as KPIs, this is because the company has never carried out performance measurements, either simply or comprehensively, involving all company stakeholders. Therefore, a performance measurement system was designed using the Integrated Performance Measurement System (IPMS) method to identify stakeholder requirements based on the reference model framework and from each stakeholder perspective consisting of directors, financial managers, operational managers, technical managers, staff/technicians, customers, and suppliers, which are then combined with the Analytical Hierarchy Process (AHP), Objective Matrix (OMAX), and Traffic Light System methods. This research is expected to be able to assist companies in making decisions or policies as consideration and can provide suggestions for improvements that are implemented for companies related to performance measurement so that companies can know, improve and improve overall company performance.

The process of collecting stakeholder requirements is carried out using a questionnaire referring to the Viable Systems Model (VSM) principle so that there are 4 levels/levels such as business level, business unit, business process, and activity. Furthermore, it is processed into an objective that represents the overall stakeholder requirements, so that the appropriate Key Performance Indicators (KPIs) along with the criteria can be identified, so that 36 KPIs are obtained consisting of 9 KPIs for directors, 6 KPIs for financial managers, 6 KPIs for Operations managers, 4 KPIs for Technical managers, 4 KPIs for staff/technicians, 4 KPIs for customers, and 3 KPIs for suppliers. In the KPI for each stakeholder, there is a KPI specification form that contains detailed information on each KPI as well as a KPI validation form to carry out the validation and approval process from each stakeholder. There is also a KPI achievement monitoring form for the process of observing the results of each available KPI.

At the data processing stage, the process of compiling a hierarchy and weighting between criteria and between KPIs in criteria uses the AHP method with a maximum inconsistency ratio of 0.1. Next is to do a scoring system using the OMAX method on each KPI with a score range between 0-10, so that It is known that the performance indicators of each stakeholder are 2,921 for directors, 4.07 for financial managers, 2,602 for operational managers, 4,593 for technical managers, 6,712 for staff/technicians, 9,002 for customers and 3,833 for suppliers. Meanwhile, the levels are 13,476 for the business level, 11.305 for the business unit level, 33.78 for the business process level, and 17,714 for the activity level. The next stage is to categorize colors with color boundaries such as green, yellow, and red using the traffic light system method. After the implementation of the entire method is carried out, the next step is to analyze the results of performance measurements for each stakeholder and to design a scorecard-based dashboard using Microsoft Excel software. From the results of performance measurement using the IPMS method, 36 KPIs were obtained consisting of 12 green KPIs, 15 yellow KPIs, and 9 red KPIs accompanied by improvement strategies for yellow and red KPIs.

Kata kunci : *Dashboard, KPI, Performance Measurement, IPMS, Stakeholder Requirement*