

## LAMPIRAN

### KUEISIONER TERBUKAA

Narasumber yang terhormat, dalam menyelesaikan tugas akhir program sarjana S-1 Teknik Industri Universitas Islam Indonesia, penulis melakukan pengumpulan data tentang Analisis Kinerja dengan menggunakan Metode *Performance Prism*. Filosofi *performance prims* berasal dari sebuah bangun prisma yang memiliki lima segi yaitu untuk atas dan bawah adalah kepuasan dari *stakeholder* dan kontribusi *stakeholder*. Sedangkan untuk ketiga sisi lainnya adalah *strategy*, *process* dan *capability*. Adapun penjelasan dari tiap sisi Performance Prism dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Penjelasan Performance Prism**

<i>Performance Prism</i>	Deskripsi
Kepuasan <i>Stakeholder</i>	Upaya perusahaan dalam memberikan kepuasan terhadap apa yang diinginkan dan dibutuhkan <i>Stakeholder</i> .
Kontribusi <i>Stakeholder</i>	Upaya perusahaan dalam menyampaikan apa yang diinginkan dari para <i>Stakeholder</i> yang sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.
Strategi	Merupakan sesuatu yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk mencapai tujuan.
Proses	Merupakan sesuatu yang harus dilakukan untuk menjalankan strategi.
Kapabilitas	Merupakan sesuatu kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk menjalankan proses tersebut.

Sumber: Neely, A.D., Kennerley, M and Adams, C. A, 2002. *The Performance Prism. The Scorecard for Measuring and Managing Business Succes*

Untuk itu, besar harapan penulis agar narasumber bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia berdasarkan pemahaman yang sama sebagaimana keterangan yang diperoleh di atas di dalam kuesioner ini. Atas kesediaannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Belia Afifah

Nama :

Jabatan :

Pertanyaan :

6. Apakah yang diinginkan serta dibutuhkan *stakeholders* pada PT.Expertindo?

Jawab:.....  
.....  
.....

7. Kontribusi apa yang diharapkan PT.Expertindo dari *stakeholders* perusahaan tersebut?

Jawab:.....  
.....  
.....

8. Strategi apakah yang dapat digunakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholders* tersebut?

Jawab:.....  
.....  
.....

9. Proses apa yang harus dilakukan untuk menjalankan strategi dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholders* tersebut?

Jawab:.....  
.....  
.....

10. Kapabilitas apa yang harus dikembangkan untuk menjalankan proses dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholders* tersebut?

Jawab:.....  
.....  
.....

KUESIONER  
PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTARA KRITERIA  
UTAMA, SUB KRITERIA DALAM PENENTUAN BOBOT KPI

I. BIODATA

Nama :

Jabatan :

II. PENGANTAR

Kuesioner ini bertujuan untuk menentukan bobot dari setiap kriteria, sub kriteria dan *Key Performance Indicator* (KPI) pada perspektif *Performance Prism*. Sebelum mengisi kuesioner ini, diharapkan responden membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan dalam kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian mengenai aplikasi proses hierarki analitik dan *Performance Prism* pada kinerja perusahaan.

III. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menyamakan pemahaman dan prosedur, maka peneliti sampaikan kepada Saudara petunjuk pengisian kuesioner pembobotan berikut ini:

- a. Pembobotan dilakukan dengan perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan kriteria penelitian di sebelah kiri dengan kriteria di sebelah kanan.
- b. Kolom penelitian di sebelah kiri (kolom sama penting (1) ke kiri) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kiri mempunyai derajat lebih tinggi. Sebaliknya, kolom penilaian di sebelah kanan (kolom sama penting (1) ke kanan) digunakan jika kriteria atau indikator sebelah kanan mempunyai derajat lebih tinggi.
- c. Saudara di minta melingkari atau memberi tanda (x) pada angka yang sesuai dengan arti penilaian sebagai berikut:

Tabel Skala Perbandingan Berpasangan

Intensitas Pentingnya	Definisi
1	Kedua elemen yang sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting ketimbang yang lainnya
5	Elemen yang satu sangat penting ketimbang yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih penting dari elemen yang lainnya
9	Satu elemen mutlak lebih penting ketimbang elemen yang lainnya
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua pertimbangan yang berdekatan

- d. Usahakan penilaian Saudara konsisten. Misalnya saudara menyatakan A lebih penting dari pada B, dan B lebih penting dari C, maka penilaian Saudara konsisten jika menyatakan C lebih penting dari pada A.
- e. Apabila ada keraguan dari perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut, dapat diatasi dengan mengisi bilangan genap 2,4,6, dan 8.
- f. Peneliti sampaikan contoh pengisian berikut:

Kriteria	Penilaian		Elemen
A	9 8 7 6 5 4 3 2	1 2 3 4 5 6 7 8 9	B
A	9 8 7 6 5 4 3 2	1 2 3 4 5 6 7 8 9	C
B	9 8 7 6 5 4 3 2	1 2 3 4 5 6 7 8 9	C

Keterangan 1: Sama Penting

3: Sedikit lebih penting

5: Lebih penting dari pada

7: Jauh lebih penting

9: Mutlak lebih penting

2,4,6,8: Nilai antar dua pertimbangan yang berdekatan

Arti pengisian di atas

- a. B pada tingkat kepentingan sedikit lebih penting daripada A
- b. A pada tingkat jauh lebih penting dari C
- c. B berada pada tingkatan mutlak lebih penting dari C

## IV. KUESIONER

## 1. Level 2

## a. Perbandingan antar kriteria

Unsur	Penilaian			Unsur
Investor	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pelanggan
Investor	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Supplier</i>
Investor	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Karyawan
Investor	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah dan Masyarakat
Pelanggan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Supplier</i>
Pelanggan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Karyawan
Pelanggan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah dan Masyarakat
<i>Supplier</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah dan Masyarakat
<i>Supplier</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah dan Masyarakat
Karyawan	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	Pemerintah dan Masyarakat

## 2. Level 3

## a. Perbandingan berpasangan antar sub kriteria Investor

Unsur	Penilaian			Unsur
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

## b. Perbandingan berpasangan antar sub kriteria Pelanggan

Unsur	Penilaian	Unsur
-------	-----------	-------

<b>Unsur</b>	<b>Penilaian</b>			<b>Unsur</b>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

c. Perbandingan berpasangan antar sub kriteria Pemasok/*Supplier*

<b>Unsur</b>	<b>Penilaian</b>			<b>Unsur</b>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

d. Perbandingan berpasangan antar sub kriteria Karyawan

<b>Unsur</b>	<b>Penilaian</b>			<b>Unsur</b>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>

<b>Unsur</b>	<b>Penilaian</b>			<b>Unsur</b>
<i>Contribution</i>				
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

- e. Perbandingan berpasangan antar sub kriteria Pemerintah dan Masyarakat  
(*Regulator and Community*)

<b>Unsur</b>	<b>Penilaian</b>			<b>Unsur</b>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Strategy</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Stakeholder Satisfaction dan Contribution</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Process</i>
<i>Strategy</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>
<i>Process</i>	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	<i>Capability</i>

## 3. Level 4

- a. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* dan *Contribution* kriteria Investor

KPI	Penilaian			KPI
I-1	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-2
I-1	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-3
I-1	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-4
I-2	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-3
I-2	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-4
I-3	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-4

- b. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Strategy* kriteria Investor

KPI	Penilaian			KPI
I-5	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-6

- c. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Process* kriteria Investor

KPI	Penilaian			KPI
I-7	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-8

- d. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Capability* kriteria Investor

KPI	Penilaian			KPI
I-9	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	I-10

- e. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* dan *Contribution* kriteria Pelanggan

KPI	Penilaian			KPI
P-1	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	P-2



- f. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Strategy* kriteria Pelanggan

KPI	Penilaian			KPI
P-3	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	P-4

- g. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Process* kriteria Pelanggan

KPI	Penilaian			KPI
P-5	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	P-6

- h. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Capability* kriteria Pelanggan

KPI	Penilaian			KPI
P-7	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	P-8

- i. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* dan *Contribution* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
K-1	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	K-2

- j. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Strategy* kriteria Pemasok

KPI	Penilaian			KPI
K-3	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	K-4
K-3	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	K-5
K-4	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	K-5

- k. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Process* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
K-6	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	K-7

- l. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Capability* kriteria Karyawan

KPI	Penilaian			KPI
K-8	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	K-9

- m. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* dan *Contribution* kriteria Pemasok

KPI	Penilaian			KPI
S-1	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	S-2

- n. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Strategy* kriteria Pemasok

KPI	Penilaian			KPI
S-3	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	S-4

- o. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Process* kriteria Pemasok

KPI	Penilaian			KPI
S-5	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	S-6

- p. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Capability* kriteria Pemasok

KPI	Penilaian			KPI
S-7	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	S-8

- q. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Stakeholder Satisfaction* dan *Contribution* kriteria Pemerintah dan Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
M-1	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	M-2

- r. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Strategy* kriteria Pemerintah dan Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
M-3	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	M-4

- s. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Process* kriteria Pemerintah dan Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
M-5	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	M-6

- t. Perbandingan berpasangan antar KPI sub kriteria *Capability* kriteria Pemerintah dan Masyarakat

KPI	Penilaian			KPI
M-7	9 8 7 6 5 4 3 2	1	2 3 4 5 6 7 8 9	M-8