

**ANALISIS KINERJA PROSES *RECEIVING* DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *PERFORMANCE PRISM* PADA PT. XYZ**

ARTIKEL SIDANG TUGAS AKHIR



**Oleh:
SHALINI SIMANJUNTAK
NIM. 4132001027**

**PROGRAM STUDI LOGISTIK PERDAGANGAN INTERNATIONAL
JURUSAN MANAJEMEN BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BATAM
BATAM
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KINERJA PROSES *RECEIVING* DENGAN MENGGUNAKAN METODE
PERFORMANCE PRISM PADA PT. XYZ**



Oleh:
SHALINI SIMANJUNTAK
NIM. 4132001027

Batam, 5 Juni 2024

Mahasiswa

(Shalini Simanjuntak)
NIM. 4132001027

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Alrido Martha Devano, S.T., M.A.B)
NIK. 122286

ANALISIS KINERJA PROSES RECEIVING DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM PADA PT. XYZ

Shalini Simanjuntak¹, Alrido Martha Devano²

¹Mahasiswa Program Studi Logistik Perdagangan Internasional

²Dosen Jurusan Manajemen Bisnis

e-mail: shalini20011014@gmail.com, alridomd@polibatam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja proses receiving di PT. XYZ yang bergerak di industri semikonduktor. Permasalahan utama yang dihadapi adalah kegagalan dalam proses receiving dan ketidakakuratan dalam proses serah terima barang yang mengakibatkan kerugian signifikan. Selain itu, belum pernah ada pengukuran untuk melihat seberapa baik kinerja proses ini sebelumnya. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja proses receiving, penelitian ini menggunakan metode Performance Prism dan Analytical Hierarchy Process (AHP). Sebanyak 23 Key Performance Indicators (KPI) telah diidentifikasi dari tiga kelompok stakeholder, yaitu pelanggan/ internal (end users), karyawan (staf receiving) dan supplier, yang dikelompokkan ke dalam lima perspektif Performance Prism. Data dikumpulkan melalui wawancara dan diverifikasi sebelum dianalisis menggunakan Objective Matrix (OMAX) dan Traffic Light System (TLS). Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja proses receiving saat ini tergolong dalam kategori kuning, dengan nilai sebesar 3,66 dengan skor 6, menunjukkan tingkat kinerja yang memadai namun masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, disimpulkan bahwa PT. XYZ perlu memfokuskan upaya pada peningkatan KPI yang berada dalam kategori kuning dan merah untuk mencapai kinerja optimal. Sebagai saran, perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala dan meningkatkan sistem komunikasi antar stakeholder.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, Receiving, Performance Prism, Analytical Hierarchy Process (AHP), Objective Matrix (OMAX), Traffic Light System (TLS)

ANALYSIS OF RECEIVING PROCESS PERFORMANCE USING THE PERFORMANCE PRISM METHOD AT PT. XYZ

Abstract

This study was conducted to analyze the performance of the receiving process at PT XYZ which is engaged in the semiconductor industry. The main problems faced were failures in the receiving process and inaccuracies in the goods handover process which resulted in significant losses. In addition, there has never been a measurement to see how well this process performs before. In an effort to improve the performance of the receiving process, this research uses the Performance Prism and Analytical Hierarchy Process (AHP) methods. A total of 23 Key Performance Indicators (KPIs) were identified from three stakeholder groups, namely customers/internal (end users), employees (receiving staff) and suppliers, which were grouped into five Performance Prism perspectives. Data was collected through interviews and verified before being analyzed using Objective Matrix (OMAX) and Traffic Light System (TLS). The results of the analysis show that the current performance of the

receiving process is classified in the yellow category, with a value of 3.66 with a score of 6, indicating an adequate level of performance but still requires improvement. Thus, it is concluded that PT XYZ needs to focus efforts on improving KPIs that are in the yellow and red categories to achieve optimal performance. As a suggestion, the company is advised to conduct periodic evaluations and improve the communication system between stakeholders.

Key words: Performance Measurement, Receiving, Performance Prism, Analytical Hierarchy Process (AHP), Objective Matrix (OMAX), Traffic Light System (TLS)

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang dan persaingan bisnis yang semakin ketat, manajemen rantai pasokan (*supply chain management*) menjadi salah satu faktor kunci yang membedakan perusahaan yang berhasil dalam memenangkan persaingan dengan yang tidak (Singgih dkk., 2019). Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh produk atau layanan yang berkualitas, tetapi juga oleh sejauh mana perusahaan mampu mengoptimalkan proses internalnya, terutama dalam konteks rantai pasokan. Adapun salah satu elemen vital dalam rantai pasokan adalah proses penerimaan barang atau yang sering disebut "*receiving*". *Receiving*, atau penerimaan barang dan materi di perusahaan, merupakan salah satu tahap kunci dalam rantai pasokan yang memegang peran penting dalam memastikan kelancaran operasi bisnis (Singgih dkk., 2019).

Pentingnya proses *receiving* yang efisien dan akurat tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional bisnis, tetapi juga pada kepuasan pelanggan internal, yaitu para pelanggan/ internal atau *stakeholder* internal di perusahaan (misalnya, departemen produksi, pemasaran, dan distribusi). Dengan demikian, kualitas kinerja proses *receiving* yang optimal tentunya memiliki dampak yang signifikan pada kelancaran operasional perusahaan, termasuk pengaruhnya terhadap tingkat efisiensi dan kepuasan pelanggan/ internal atau end users.

PT. XYZ merupakan entitas perusahaan yang bergerak di industri semikonduktor yang telah beraktivitas sejak tahun 1996. Organisasi ini mengoperasikan 17 fasilitas produksi tersebar di 19 lokasi di berbagai negara di belahan dunia, termasuk

di Batam, yang terletak di kawasan Batamindo Industrial Park.

Dalam beberapa waktu terakhir, PT. XYZ telah menghadapi masalah yang signifikan terkait proses *receiving*, terutama dalam hal kontribusi staf saat melakukan proses *handover* barang kepada pelanggan/ internal (*end users*). Sebagai contoh, terjadi kesalahan dalam pengantaran barang kepada pelanggan/ internal yang seharusnya barang tersebut diserahkan kepada pelanggan/ internal tertentu sesuai dengan nama yang tercantum dalam pesanan pengiriman, namun malah diserahkan kepada pelanggan/ internal yang salah. Akibatnya, barang tersebut hilang dan tidak ditemukan selama lebih dari dua bulan. Dan lebih buruknya lagi, nilai barang yang hilang tersebut sangat tinggi, hingga mencapai ratusan juta. Situasi ini mencerminkan kegagalan dalam pelaksanaan proses serah terima barang, yang tidak hanya berpotensi menimbulkan kerugian biaya, waktu dan sumber daya, tetapi juga dapat mengganggu kinerja keseluruhan perusahaan. Di samping permasalahan tersebut, perusahaan juga belum pernah melakukan penilaian terhadap kinerja proses *receiving*, sehingga tidak dapat mengevaluasi kinerja proses secara menyeluruh.

Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terhadap kinerja proses *receiving* di PT. XYZ. Analisis ini melibatkan seluruh pemangku kepentingan, termasuk pelanggan/internal (*end users*), karyawan (staf *receiving*) dan *supplier*, yang dapat dianalisis dengan menggunakan *Performance Prism*. Dikarenakan *Performance Prism* melibatkan pemangku kepentingan dalam analisisnya, melalui identifikasi keterlibatan *stakeholder*, terutama dengan fokus menciptakan hubungan timbal balik di antara mereka,

diharapkan dapat tercipta sinergi yang optimal dalam menjaga dan meningkatkan kinerja *receiving* di PT. XYZ.

LITERATUR REVIEW

Proses *Receiving*

Proses penerimaan barang (*receiving*) adalah proses penting dalam manajemen gudang yang menjadi dasar untuk aktivitas gudang selanjutnya (Rushton dkk., 2014). Penerimaan (*receiving*) merupakan tindakan atau aktivitas menerima material yang telah dipesan oleh perusahaan, memastikan bahwa jumlah material yang diterima sesuai dengan yang dikirim oleh pemasok, dan mengalokasikan material tersebut ke area produksi. Namun, *receiving* bukan hanya tentang menerima barang dari pemasok di area bongkar muat, tetapi juga melibatkan pengaturan barang dengan rapi dan pelaksanaan pemeriksaan yang teliti. Dengan tujuan untuk memverifikasi kesesuaian dokumen dengan kondisi fisik produk, tanggal kedaluwarsa, kualitas, serta jumlah yang sesuai dengan pesanan pembelian (*Purchase Order/ PO*) dan faktur (Singgih dkk., 2019).

Pengukuran Kinerja

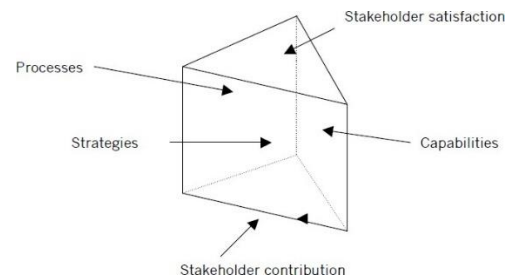
Pengukuran kinerja merupakan suatu upaya untuk mengubah strategi menjadi tindakan untuk mencapai target tertentu, yang tidak hanya mencakup target akhir sebagai ukuran kinerja perusahaan, tetapi juga melibatkan kompetensi dan proses yang dilakukan (Galib & Hidayat, 2018).

Pengukuran kinerja menjadi esensial dalam operasi perusahaan karena hasil pengukuran ini berfungsi sebagai mekanisme umpan balik yang memberikan informasi mengenai tingkat pencapaian target yang telah direncanakan (Sriwana dkk., 2021).

Performance Prism

Performance Prism adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi, yang memberikan pandangan terintegrasi dan holistik terhadap kinerja organisasi dengan menangani berbagai isu, termasuk pemangku kepentingan, strategi, dan proses organisasi (Neely dkk., 2001). Adapun tujuan utama dari *Performance Prism* adalah

mengelola kinerja organisasi melalui lima 'perspektif' yang saling terkait dalam kerangka kerjanya, meliputi *Stakeholder Satisfaction, Strategy, Process, Capability, Stakeholder Contribution* (Neely & Adams, 2012). Hal ini digambarkan dalam Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Lima Perspektif *Performance Prism*

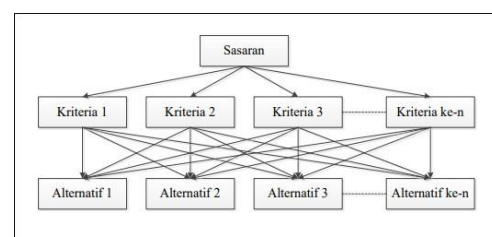
(Sumber : Neely & Adams, 2012)

Key Performance Indicator (KPI)

Key Performance Indicators (KPI) adalah sarana atau alat manajemen yang digunakan untuk memantau dan mengontrol suatu kegiatan atau proses. Yang memungkinkan pengidentifikasian perbedaan dari kinerja yang diinginkan, sehingga dapat dikenali dan diperbaiki untuk mencapai hasil yang diinginkan (Iglina Lubis & Kusumanto, 2018).

Analytical Hierarchy Process (AHP)

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk merinci situasi yang kompleks dan tidak terstruktur menjadi beberapa komponen dalam susunan hierarki. Hal ini dilakukan dengan memberikan penilaian subjektif tentang tingkat kepentingan relatif dari setiap variabel dan menetapkan prioritas tertinggi pada variabel yang memiliki dampak paling signifikan terhadap hasil situasi tersebut (Parhusip dkk., 2019). Hal ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Struktur Hierarki AHP
(Sumber : Darmanto dkk., 2014)

Objective Matrix (OMAX) dan Traffic Light System (TLS)

OMAX adalah hasil integrasi setiap aspek produktivitas dalam format yang terstruktur dan saling terkait. Fungsinya adalah untuk mengkoordinasikan skala nilai dari setiap indikator KPI serta menghitung nilai interval antara level-level yang berbeda, mulai dari level tertinggi hingga level terendah, yang diukur dalam skala 0-10 (Subhan dkk., 2022).

Perhitungan *performance indicator* dilakukan dengan memperhatikan berbagai aspek berdasarkan data KPI serta riwayat kinerja KPI sebelumnya. Hasilnya direpresentasikan dalam *Traffic Light System (TLS)* dengan tiga warna: hijau untuk performa yang baik (level 8-10), kuning untuk performa yang sedang (level 4-7), dan merah untuk performa yang buruk (level 0-3) (Subhan dkk., 2022). Di bawah ini adalah rumus yang digunakan untuk menentukan nilai setiap level dalam OMAX, yaitu (Subhan dkk., 2022):

$$\Delta X_{L-H} = \frac{Y_H - Y_L}{X_H - X_L}$$

Keterangan :

ΔX_{L-H} = interval antara level high dengan low

Y_H = angka pada level high

Y_L = angka pada level low

X_H = level high

X_L = level low

Dalam perhitungannya, terdapat tiga komponen utama yang harus dipahami. Pertama, adalah skor atau nilai yang menunjukkan posisi level dari hasil pengukuran kinerja. Kedua, bobot, yang merupakan nilai penting dari setiap kriteria yang telah ditentukan sebelumnya menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, yang berhubungan dengan produktivitas. Dan yang ketiga, adalah nilai, yang diperoleh dengan mengalikan skor dengan bobot setiap kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian dengan

melibatkan pendekatan kualitatif melalui berbagai teknik seperti wawancara mendalam dengan staf yang terlibat dalam proses *receiving* dan observasi yang dilakukan untuk memperoleh *insight* tambahan serta mengonfirmasi temuan dari wawancara. Pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diamati, yang melibatkan pendekatan interpretatif dalam analisis data.

Dengan demikian yang menjadi informan pada penelitian ini, yaitu: pelanggan/ internal (*end users*), karyawan (staf *receiving*) dan *supplier*. *Non-probability sampling* adalah teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini dikarenakan tidak diketahui jumlah anggota populasinya secara pasti, dan memilih untuk menggunakan *purposive sampling* sebagai metode penentuan sampel. Metode pengumpulan data melibatkan teknik observasi dan wawancara. Penggunaan kombinasi teknik tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelaksanaan penelitian, memfasilitasi interpretasi data, dan memungkinkan pengumpulan data yang relevan terkait dengan permasalahan yang sedang dihadapi.

Analytical Hierarchy Process (AHP) digunakan untuk memberikan gambaran tentang bobot relatif, prioritas, hasil penilaian, dan konsistensi dalam penentuan kepentingan masing-masing aspek proses. Penelitian ini juga memanfaatkan *Objective Matrix (OMAX)* dan *Traffic Light System (TLS)* dalam mengukur dan memvisualisasikan hasil analisis kinerja dengan cara yang mudah dipahami. Dengan menggunakan OMAX, setiap indikator kinerja akan diberikan skor yang mencerminkan pencapaian terhadap kinerjanya, sementara TLS akan digunakan untuk memvisualisasikan hasil ini dengan kode warna yang menunjukkan tingkat pencapaian (hijau, kuning, merah). Integrasi hasil analisis kualitatif deskriptif dengan AHP, OMAX, dan TLS diharapkan dapat memberikan pemahaman holistik yang mendalam tentang kinerja proses *receiving* di PT. XYZ. Hasil ini tidak hanya mendukung formulasi rekomendasi perbaikan, tetapi

juga menyediakan dasar yang kokoh bagi pengambilan keputusan strategis dalam mengoptimalkan kinerja perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Stakeholder

Metode *Performance Prism* mengidentifikasi terdapat 5 kelompok *stakeholder* yaitu *investor*, pemilik, pemasok, pelanggan dan karyawan (Kusuma & Sulindawati, 2023). Namun pada penelitian ini, penulis telah mengidentifikasi *stakeholder* PT. XYZ yang terlibat dalam proses *receiving* terdapat 3 kelompok *stakeholder* dengan memanfaatkan metode *Performance Prism* melalui serangkaian observasi dan wawancara. *Stakeholder* yang diidentifikasi meliputi :

- Pelanggan/ Internal (*End Users*)
- Karyawan (Staf *Receiving*)
- Supplier*

Identifikasi Key Performance Indicator (KPI)

Hasil identifikasi KPI pada setiap perspektif dalam kerangka *Performance Prism* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. *Key Performance Indicator (KPI)* dari Setiap *Stakeholders*

Kriteria	Stakeholder		
	Pelanggan/ Internal (<i>End Users</i>)	Karyawan (Staf <i>Receiving</i>)	<i>Supplier</i>
Stakeholder Satisfaction	Tingkat kesesuaian produk yang diterima (KPI 1)	Kenyamanan dalam bekerja (KPI 9)	Kualitas produk pesanan (KPI 17)
	Penanganan keluhan yang cepat (KPI 2)	Pemberian apresiasi kepada karyawan (staf <i>receiving</i>) (KPI 10)	Hubungan kemitraan secara berkelanjutan (KPI 18)
Strategy	Komunikasi yang terjalin antara pelanggan/ internal (<i>end users</i>) dengan karyawan (staf <i>receiving</i>) (KPI 3)	Pelatihan dan pengembangan karyawan (staf <i>receiving</i>) (KPI 11)	Komunikasi yang terjalin antara <i>supplier</i> dengan karyawan (staf <i>receiving</i>) (KPI 19)

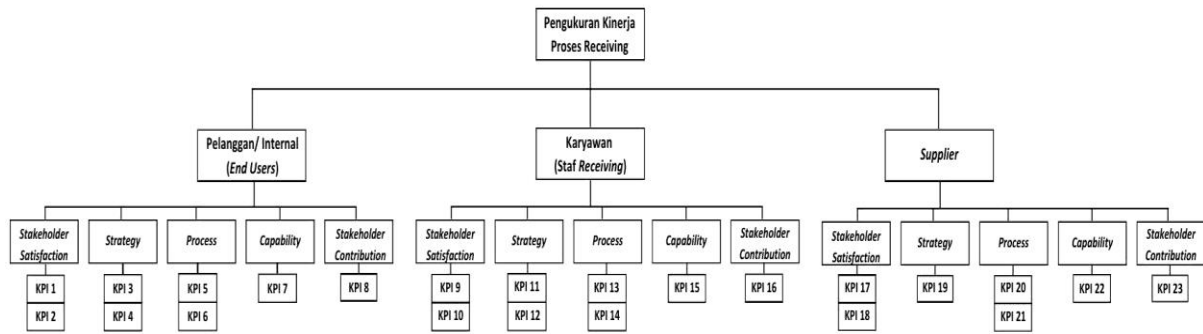
	Tingkat responsif proses <i>handover</i> barang (KPI 4)	Tingkat penyediaan fasilitas kerja yang mendukung (KPI 12)	
Process	Keterbukaan pola komunikasi (KPI 5)	Perencanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan (staf <i>receiving</i>) (KPI 13)	Probabilitas terjadinya <i>miss communication</i> antara karyawan (staf <i>receiving</i>) dengan <i>supplier</i> (KPI 20)
	Mekanisme proses <i>handover</i> barang (KPI 6)	Koordinasi pengadaan peralatan yang karyawan (staf <i>receiving</i>) butuhkan (KPI 14)	Ketepatan spesifikasi produk dan jadwal pengiriman dari <i>supplier</i> (KPI 21)
Capability	Jumlah keluhan pelanggan/ internal (<i>end users</i>) yang terselesaikan (KPI 7)	Penyediaan anggaran untuk pelatihan karyawan (staf <i>receiving</i>) dan pengadaan peralatan (KPI 15)	Persentase kesalahan produk dan waktu pengiriman (KPI 22)
Stakeholder Contribution	Memberikan masukan untuk kualitas proses <i>handover</i> barang (KPI 8)	Lebih optimal dalam melakukan pekerjaan dan mengikuti SOP yang berlaku (KPI 16)	Kinerja <i>supplier</i> dalam ketepatan pengiriman produk (KPI 23)

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Hasil dari identifikasi KPI berdasarkan 5 kriteria pada masing-masing *stakeholder* tersebut menunjukkan bahwa terdapat 8 KPI untuk pelanggan/ internal (*end users*), 8 KPI untuk karyawan (staf *receiving*), dan 7 KPI untuk *supplier*.

Analisa Pembobotan dengan Analytical Hierarchy Process (AHP)

Struktur hierarki yang telah disusun dapat dilihat pada gambar 3, yang terdiri dari tiga tingkatan.



Gambar 3. Diagram Struktur Hierarki Key Performance Indicator (KPI)
 (Sumber : Hasil Penelitian, 2024)

a. Pembobotan Antar Stakeholder

Tabel 2. Pembobotan Antar Stakeholder

	Pelanggan/ Internal (End Users)	Karyawan (Staf Receiving)	Supplier	Priority Vector	Eigen Value	Consistency Vector
Pelanggan/ Internal (End Users)	1,00	2,29	0,14	0,32	1,31	4,04
Karyawan (Staf Receiving)	2,29	1,00	0,52	0,42	1,29	3,12
Supplier	0,14	0,52	1,00	0,26	0,52	2,00

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Rata-rata nilai (λ_{maks}) = 3,05

$$Consistency\ Index\ (CI) = \frac{(\lambda_{maks} - n)}{(n-1)}$$

$$= \frac{(3,05 - 3)}{(3-1)}$$

$$= 0,03$$

RI = 0,58 (Didapat dari Tabel RI)

$$Consistency\ Ratio\ (CR) = \frac{CI}{RI}$$

$$= \frac{0,03}{0,58}$$

$$= 0,05$$

Analisis hasil pembobotan berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa rasio konsistensi (CR) memiliki nilai yang

memenuhi kriteria validitas, yaitu $CR \leq 0,1$. Hal ini menegaskan bahwa proses pembobotan dilakukan secara konsisten dan dapat diandalkan.

b. Pembobotan Antar Lima Perspektif Performance Prism

Tabel 3. Pembobotan Antar Lima Perspektif Performance Prism

	Stakeholder Satisfaction	Strategy	Process	Capability	Stakeholder Contribution	Priority Vector	Eigen Value	Consistency Vector
Stakeholder Satisfaction	1,00	1,84	1,71	1,61	0,82	0,30	1,38	4,63
Strategy	1,84	1,00	0,79	0,35	0,46	0,17	1,01	5,83
Process	1,71	0,79	1,00	1,59	0,24	0,20	1,18	5,80
Capability	1,61	0,35	1,59	1,00	0,36	0,19	1,10	5,88
Stakeholder Contribution	0,82	0,46	0,24	0,36	1,00	0,14	0,58	4,22

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Rata-rata nilai (λ_{maks}) = 5,27

$$Consistency\ Index\ (CI) = \frac{(\lambda_{maks} - n)}{(n-1)}$$

$$= \frac{(5,27 - 5)}{(5-1)}$$

$$= 0,07$$

RI = 1,12 (Didapat dari Tabel RI)

$$\begin{aligned} \text{Consistency Ratio (CR)} &= \frac{CI}{RI} \\ &= \frac{0,07}{1,12} \\ &= 0,06 \end{aligned}$$

Dari Tabel 3 terlihat bahwa rasio konsistensi memiliki nilai $CR \leq 0,1$, menunjukkan bahwa hasil pembobotan dilakukan secara konsisten dan dapat diterima.

c. Pembobotan Antar KPI

Tabel 4. Hasil Pembobotan KPI *Stakeholder* Pelanggan/ Internal (*End Users*)

	Tingkat kesesuaian produk yang diterima	Penanganan keluhan yang cepat	Komunikasi yang terjalin antara pelanggan/ internal (<i>end users</i>) dengan karyawan (<i>staf receiving</i>)	Tingkat responsif proses <i>handover</i> barang	Keterbukaan pola komunikasi	Mekanisme proses <i>handover</i> barang	Jumlah keluhan pelanggan/ internal (<i>end users</i>) yang terselesaikan	Memberikan masukan untuk kualitas proses <i>handover</i> barang	<i>Priority Vector</i>	<i>Eigen Value</i>	<i>Consistency Vector</i>
Tingkat kesesuaian produk yang diterima	1,00	0,63	0,69	0,29	1,31	0,63	0,63	1,65	0,10	0,90	9,19
Penanganan keluhan yang cepat	0,63	1,00	1,65	0,20	1,65	0,20	1,26	3,78	0,14	1,41	10,03
Komunikasi yang terjalin antara pelanggan/ internal (<i>end users</i>) dengan karyawan (<i>staf receiving</i>)	0,69	1,65	1,00	0,28	1,26	1,34	0,93	1,34	0,12	1,11	9,29
Tingkat responsif proses <i>handover</i> barang	0,29	0,20	0,28	1,00	2,15	1,44	0,74	0,79	0,10	0,90	8,89
Keterbukaan pola komunikasi	1,31	1,65	1,26	2,15	1,00	1,06	1,00	0,32	0,15	1,17	7,8
Mekanisme proses <i>handover</i> barang	0,63	0,20	1,34	1,44	1,06	1,00	1,49	0,93	0,12	0,99	8,00
Jumlah keluhan pelanggan/ internal (<i>end users</i>) yang terselesaikan	0,63	1,26	0,93	0,74	1,00	1,49	1,00	0,74	0,11	0,99	8,62
Memberikan masukan untuk kualitas proses <i>handover</i> barang	1,65	3,78	1,34	0,79	0,32	0,93	0,74	1,00	0,15	1,33	8,77

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata nilai } (\lambda_{\text{maks}}) &= 8,82 \\ \text{Consistency Index (CI)} &= \frac{(\lambda_{\text{maks}} - n)}{(n-1)} \\ &= \frac{(8,82-8)}{(8-1)} \\ &= 0,12 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{RI} &= 1,41 \text{ (Didapat dari Tabel RI)} \\ \text{Consistency Ratio (CR)} &= \frac{CI}{RI} \\ &= \frac{0,12}{1,41} \\ &= 0,08 \end{aligned}$$

Dari Tabel 4 terlihat bahwa rasio konsistensi memiliki nilai $CR \leq 0,1$, menunjukkan bahwa hasil pembobotan

dilakukan secara konsisten dan dapat diterima.

Tabel 5. Hasil Pembobotan KPI Stakeholder Karyawan (Staf Receiving)

	Kenyamanan dalam bekerja	Pemberian apresiasi kepada karyawan (staf receiving)	Pelatihan dan pengembangan karyawan (staf receiving)	Tingkat penyediaan fasilitas kerja yang mendukung	Perencanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan (staf receiving)	Koordinasi pengadaan peralatan yang karyawan (staf receiving) butuhkan	Penyediaan anggaran untuk pelatihan karyawan (staf receiving) dan pengadaan peralatan	Lebih optimal dalam melakukan pekerjaan dan mengikuti SOP yang berlaku	Priority Vector	Eigen Value	Consistency Vector
Kenyamanan dalam bekerja	1,00	0,42	0,54	1,82	0,63	1,98	0,42	0,42	0,12	1,04	8,92
Pemberian apresiasi kepada karyawan (staf receiving)	0,42	1,00	0,85	0,38	0,57	1,47	0,37	0,15	0,09	0,66	7,09
Pelatihan dan pengembangan karyawan (staf receiving)	0,54	0,85	1,00	0,15	2,08	0,69	0,16	0,16	0,09	0,78	8,44
Tingkat penyediaan fasilitas kerja yang mendukung	1,82	0,38	0,15	1,00	6,07	1,59	3,17	0,33	0,20	2,15	10,75
Perencanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan (staf receiving)	0,63	0,57	2,08	6,07	1,00	1,39	1,75	0,15	0,19	2,1	11,11
Koordinasi pengadaan peralatan yang karyawan (staf receiving) butuhkan	1,98	1,47	0,69	1,59	1,39	1,00	0,41	0,21	0,14	1,21	8,47
Penyediaan anggaran untuk pelatihan karyawan (staf receiving) dan pengadaan peralatan	0,42	0,37	0,16	3,17	1,75	0,41	1,00	0,15	0,09	1,23	13,17
Lebih optimal dalam melakukan pekerjaan dan mengikuti SOP yang berlaku	0,42	0,15	0,16	0,33	0,15	0,21	0,15	1,00	0,07	0,29	3,98

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Rata-rata nilai (λ_{maks}) = 8,99

$$Consistency Index (CI) = \frac{(\lambda_{maks} - n)}{(n - 1)}$$

$$= \frac{(8,99 - 8)}{(8 - 1)}$$

$$= 0,14$$

RI = 1,41 (Didapat dari Tabel RI)

$$Consistency Ratio (CR) = \frac{CI}{RI}$$

$$= \frac{0,14}{1,41}$$

$$= 0,10$$

Dari Tabel 5 terlihat bahwa rasio konsistensi memiliki nilai $CR \leq 0,1$, menunjukkan bahwa hasil pembobotan dilakukan secara konsisten dan dapat diterima.

Tabel 6. Hasil Pembobotan KPI Stakeholder Supplier

	Kualitas produk pesanan	Hubungan kemitraan secara berkelanjutan	Komunikasi yang terjalin antara supplier dengan karyawan (staf receiving)	Probabilitas terjadinya miss communication antara karyawan (staf receiving) dengan supplier	Ketepatan spesifikasi produk dan jadwal pengiriman dari supplier	Persentase kesalahan produk dan waktu pengiriman	Kinerja supplier dalam ketepatan pengiriman produk	Priority Vector	Eigen Value	Consistency Vector
Kualitas produk pesanan	1,00	1,59	0,51	1,36	1,21	0,46	0,30	0,13	0,99	7,41
Hubungan kemitraan secara berkelanjutan	1,59	1,00	1,67	3,11	0,29	1,26	0,21	0,17	1,49	8,59
Komunikasi yang terjalin antara supplier dengan karyawan (staf receiving)	0,51	1,67	1,00	2,62	0,22	0,79	0,30	0,13	1,21	9,30
Probabilitas terjadinya miss communication antara karyawan (staf receiving) dengan supplier	1,36	3,11	2,62	1,00	0,87	1,00	0,48	0,21	1,55	7,32
Ketepatan spesifikasi produk dan jadwal pengiriman dari supplier	1,21	0,29	0,22	0,87	1,00	0,48	0,67	0,11	0,67	5,94
Persentase kesalahan produk dan waktu pengiriman	0,46	1,26	0,79	1,00	0,48	1,00	1,04	0,13	0,89	6,61
Kinerja supplier dalam ketepatan pengiriman produk	0,30	0,21	0,30	0,48	0,67	1,04	1,00	0,10	0,54	5,20

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Rata-rata nilai (λ_{maks}) = 7,20

$$Consistency Index (CI) = \frac{(\lambda_{maks} - n)}{(n-1)}$$

$$= \frac{(7,20 - 7)}{(7 - 1)}$$

$$= 0,03$$

RI = 1,32 (Didapat dari Tabel RI)

$$Consistency Ratio (CR) = \frac{CI}{RI}$$

$$= \frac{0,03}{1,32}$$

$$= 0,02$$

Analisis hasil pembobotan berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa rasio konsistensi (CR) memiliki nilai yang memenuhi kriteria validitas, yaitu $CR \leq 0,1$. Hal ini menegaskan bahwa proses pembobotan dilakukan secara konsisten dan dapat diandalkan.

Scoring System dengan Menggunakan Objective Matrix (OMAX) dan Traffic Light System (TLS)

Objective matrix (OMAX) digunakan untuk memberikan skor berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Perhitungan nilai dilakukan menggunakan Microsoft Excel. Dan untuk memberikan visualisasi yang jelas mengenai hasil penilaian, Traffic Light System (TLS) digunakan untuk merepresentasikan tingkat keberhasilan kinerja menggunakan warna lampu lalu lintas, yakni merah, kuning, dan hijau. Data hasil pencapaian kinerja terhadap nilai-nilai parameter atau KPI yang dapat dilihat pada Tabel 7 dibawah ini, yang telah diverifikasi melalui hasil wawancara.

Tabel 7. Data Pengukuran Kinerja Proses
Receiving PT. XYZ

Kode KPI	Key Performance Indicator (KPI)	Pencapaian
KPI 1	Tingkat kesesuaian produk yang diterima	4,00
KPI 2	Penanganan keluhan yang cepat	4,00
KPI 3	Komunikasi yang terjalin antara pelanggan/ internal (<i>end users</i>) dengan karyawan (staf <i>receiving</i>)	3,67
KPI 4	Tingkat responsif proses <i>handover</i> barang	4,00
KPI 5	Keterbukaan pola komunikasi	3,33
KPI 6	Mekanisme proses <i>handover</i> barang	3,67
KPI 7	Jumlah keluhan pelanggan/ internal (<i>end users</i>) yang terselesaikan	4,33
KPI 8	Memberikan masukan untuk kualitas proses <i>handover</i> barang	3,67
KPI 9	Kenyamanan dalam bekerja	4,00
KPI 10	Pemberian apresiasi kepada karyawan (staf <i>receiving</i>)	3,67
KPI 11	Pelatihan dan pengembangan karyawan (staf <i>receiving</i>)	3,67
KPI 12	Tingkat penyediaan fasilitas kerja yang mendukung	3,33
KPI 13	Perencanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan (staf <i>receiving</i>)	3,00
KPI 14	Koordinasi pengadaan peralatan yang karyawan (staf <i>receiving</i>) butuhkan	3,33
KPI 15	Penyediaan anggaran untuk pelatihan karyawan (staf <i>receiving</i>) dan pengadaan peralatan	3,33

KPI 16	Lebih optimal dalam melakukan pekerjaan dan mengikuti SOP yang berlaku	4,33
KPI 17	Kualitas produk pesanan	4,67
KPI 18	Hubungan kemitraan secara berkelanjutan	4,00
KPI 19	Komunikasi yang terjalin antara <i>supplier</i> dengan karyawan (staf <i>receiving</i>)	3,00
KPI 20	Probabilitas terjadinya <i>miss communication</i> antara karyawan (staf <i>receiving</i>) dengan <i>supplier</i>	2,33
KPI 21	Ketepatan spesifikasi produk dan jadwal pengiriman dari <i>supplier</i>	3,67
KPI 22	Persentase kesalahan produk dan waktu pengiriman	3,00
KPI 23	Kinerja <i>supplier</i> dalam ketepatan pengiriman produk	4,33

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Penetapan nilai pada masing-masing level dalam OMAX melibatkan penggunaan rumus yang mempertimbangkan jarak antara level tertinggi (*high*) dan terendah (*low*), serta angka yang terdapat pada kedua level tersebut. Pada kinerja proses penerimaan (*receiving*), nilai tertinggi (level 10) adalah 5, sementara nilai terendah (level 0) adalah 1. Berikut adalah langkah-langkah perhitungan untuk menentukan nilai pada setiap level :

$$\Delta X(10-0) = \frac{Y_{10}-Y_0}{10-0}$$

$$\Delta X(10-0) = \frac{5-1}{10-0}$$

$$\Delta X(10-0) = \frac{4}{10}$$

$$\Delta X(10-0) = 0,4$$

a) Scoring System Stakeholder Pelanggan/
 Internal (End Users)

Tabel 8. Pengukuran Kinerja Stakeholder Pelanggan/ Internal (End Users)

KPI	KPI 1	KPI 2	KPI 3	KPI 4	KPI 5	KPI 6	KPI 7	KPI 8
PERFORMANCE	4,00	4,00	3,67	4,00	3,33	3,67	4,33	3,67
10	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
8	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
5	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
3	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
2	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
1	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
0	1	1	1	1	1	1	1	1
SKOR	7	7	7	7	5	6	8	6
BOBOT	0,10	0,14	0,12	0,10	0,15	0,12	0,11	0,15
NILAI	0,68	0,99	0,84	0,71	0,75	0,74	0,92	0,91

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 9. Nilai KPI dan Indeks Total Kinerja Stakeholder Pelanggan/ Internal (End Users)

Indeks Total	Rata-rata Kinerja Saat Ini	KPI 1	KPI 2	KPI 3	KPI 4	KPI 5	KPI 6	KPI 7	KPI 8
7	3,83	4,00	4,00	3,67	4,00	3,33	3,67	4,33	3,67
		0,10	0,14	0,12	0,10	0,15	0,12	0,11	0,15
		0,68	0,99	0,84	0,71	0,75	0,74	0,92	0,91

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 10. Nilai Stakeholder Pelanggan/ Internal (End Users)

Pelanggan/ Internal (End User)		
Bobot Stakeholder	Indeks Total	Value Stakeholder
0,32	7	2,27

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode OMAX, dapat disimpulkan

bahwa dari 8 Key Performance Indicators (KPI) yang diukur pada stakeholder pelanggan/internal (end users), terdapat 1 KPI yang berada dalam kategori hijau dan 7 KPI lainnya berada dalam kategori kuning. Secara keseluruhan, total kinerja KPI pada stakeholder pelanggan/internal (end users) memiliki skor 7, yang dalam Traffic Light System juga termasuk dalam kategori kuning.

b) Scoring System Stakeholder Karyawan (Staf Receiving)

Tabel 11. Pengukuran Kinerja Stakeholder Karyawan (Staf Receiving)

KPI	KPI 9	KPI 10	KPI 11	KPI 12	KPI 13	KPI 14	KPI 15	KPI 16
PERFORMANCE	4,00	3,67	3,67	3,33	3,00	3,33	3,33	4,33
10	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
8	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
5	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
3	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
2	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
1	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
0	1	1	1	1	1	1	1	1
SKOR	7	6	6	5	5	5	5	8
BOBOT	0,12	0,09	0,09	0,20	0,19	0,14	0,09	0,07
NILAI	0,82	0,56	0,56	1,00	0,94	0,71	0,47	0,58

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 12. Nilai KPI dan Indeks Total Kinerja Stakeholder Karyawan (Staf Receiving)

Indeks Total	Rata-rata Kinerja Saat Ini	KPI 9	KPI 10	KPI 11	KPI 12	KPI 13	KPI 14	KPI 15	KPI 16
6	3,58	4,00	3,67	3,67	3,33	3,00	3,33	3,33	4,33
		0,12	0,09	0,09	0,20	0,19	0,14	0,09	0,07
		0,82	0,56	0,56	1,00	0,94	0,71	0,47	0,58

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 13. Nilai *Stakeholder* Karyawan (Staf *Receiving*)

Karyawan (Staf <i>Receiving</i>)		
Bobot <i>Stakeholder</i>	Indeks Total	Value <i>Stakeholder</i>
0,42	6	2,49

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode OMAX, dapat disimpulkan bahwa dari 8 *Key Performance Indicators* (KPI) yang diukur pada *stakeholder* karyawan (staf *receiving*), terdapat 1 KPI yang berada dalam kategori hijau dan 7 KPI lainnya berada dalam kategori kuning. Secara keseluruhan, total kinerja KPI pada *stakeholder* karyawan (staf *receiving*) memiliki skor 6, yang dalam *Traffic Light System* juga termasuk dalam kategori kuning.

c) *Scoring System Stakeholder Supplier*

Tabel 14. Pengukuran Kinerja *Stakeholder Supplier*

KPI	KPI 17	KPI 18	KPI 19	KPI 20	KPI 21	KPI 22	KPI 23
PERFORMANCE	4,67	4,00	3,00	2,33	3,67	3,00	4,33
10	5	5	5	5	5	5	5
9	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
8	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
5	3	3	3	3	3	3	3
4	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
3	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
2	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
1	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
0	1	1	1	1	1	1	1
SKOR	9	7	5	3	6	5	8
BOBOT	0,13	0,17	0,13	0,21	0,11	0,13	0,10
NILAI	1,21	1,21	0,65	0,64	0,68	0,67	0,82

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 15. Nilai KPI dan Indeks Total Kinerja *Stakeholder Supplier*

KPI	Indeks Total
KPI 17	4,67
KPI 18	4,00
KPI 19	3,00
KPI 20	2,33
KPI 21	3,67
KPI 22	3,00
KPI 23	4,33
Rata-rata Kinerja Saat Ini	3,57
Kinerja Saat Ini	9

BOBOT	0,13	0,17	0,13	0,21	0,11	0,13	0,10
NILAI	1,21	1,21	0,65	0,64	0,68	0,67	0,82

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 16. Nilai KPI dan Indeks Total Kinerja *Stakeholder Supplier*

Supplier		
Bobot <i>Stakeholder</i>	Indeks Total	Value <i>Stakeholder</i>
0,26	6	1,56

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode OMAX, dapat disimpulkan bahwa dari 7 *Key Performance Indicators* (KPI) yang diukur pada *stakeholder supplier*, terdapat 1 KPI yang berada pada kategori merah yang menandakan bahwa KPI tersebut sangat perlu diperhatikan dan memerlukan perbaikan segera. Dan terdapat 2 KPI yang berada dalam kategori hijau serta 4 KPI lainnya berada dalam kategori kuning. Secara keseluruhan, total kinerja KPI pada *stakeholder supplier* memiliki skor 6, yang dalam *Traffic Light System* juga termasuk dalam kategori kuning.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, identifikasi dilakukan terhadap lima perspektif Performance Prism, menghasilkan total 23 KPI yang terdistribusi di antara tiga kelompok stakeholder utama: 8 KPI untuk pelanggan/internal (end users), 8 KPI untuk karyawan (staf *receiving*), dan 7 KPI untuk supplier. Wawancara mendalam dilakukan dengan ketiga kelompok ini, mencakup aspek stakeholder satisfaction, strategy, process, capability, dan stakeholder contribution. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar stakeholder puas dengan proses *receiving*, masih ada ruang untuk perbaikan dalam komunikasi, kecepatan respons terhadap keluhan, dan pengakuan kontribusi

supplier. Staf receiving mengidentifikasi kebutuhan pelatihan tambahan dan peningkatan koordinasi, sementara supplier menekankan pentingnya efisiensi waktu tunggu. Temuan-temuan ini memberikan wawasan berharga dalam pengembangan KPI yang mencakup aspek-aspek penting seperti stakeholder satisfaction, strategy, process, capability, dan stakeholder contribution. Hal ini sejalan dengan penelitian Palinoan dkk (2024) yang juga mengidentifikasi 24 KPI dalam kategori yang sama dan melakukan langkah penelitian yang sama dengan melakukan identifikasi KPI, pembobotan dengan AHP serta penentuan nilai performansi dengan metode OMAX dan Traffic Light System.

Berikut merupakan hasil pengukuran kinerja KPI pada setiap *stakeholder* yang ditampilkan pada Tabel 17 sampai Tabel 19.

Tabel 17. Daftar KPI Hijau

Kode KPI	Deskripsi
KPI 7	Jumlah keluhan pelanggan/ internal (<i>end users</i>) yang terselesaikan
KPI 16	Lebih optimal dalam melakukan pekerjaan dan mengikuti SOP yang berlaku
KPI 17	Kualitas produk pesanan
KPI 23	Kinerja <i>supplier</i> dalam ketepatan pengiriman produk

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 18. Daftar KPI Kuning

Kode KPI	Deskripsi
KPI 1	Tingkat kesesuaian produk yang diterima
KPI 2	Penanganan keluhan yang cepat
KPI 3	Komunikasi yang terjalin antara pelanggan/ internal (<i>end users</i>) dengan karyawan (<i>staf receiving</i>)
KPI 4	Tingkat responsif proses <i>handover</i> barang
KPI 5	Keterbukaan pola komunikasi
KPI 6	Mekanisme proses <i>handover</i> barang
KPI 8	Memberikan masukan untuk kualitas proses <i>handover</i> barang
KPI 9	Kenyamanan dalam bekerja

Kode KPI	Deskripsi
KPI 10	Pemberian apresiasi kepada karyawan (<i>staf receiving</i>)
KPI 11	Pelatihan dan pengembangan karyawan (<i>staf receiving</i>)
KPI 12	Tingkat penyediaan fasilitas kerja yang mendukung
KPI 13	Perencanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan (<i>staf receiving</i>)
KPI 14	Koordinasi pengadaan peralatan yang karyawan (<i>staf receiving</i>) butuhkan
KPI 15	Penyediaan anggaran untuk pelatihan karyawan (<i>staf receiving</i>) dan pengadaan peralatan
KPI 18	Hubungan kemitraan secara berkelanjutan
KPI 19	Komunikasi yang terjalin antara <i>supplier</i> dengan karyawan (<i>staf receiving</i>)
KPI 21	Ketepatan spesifikasi produk dan jadwal pengiriman dari <i>supplier</i>
KPI 22	Persentase kesalahan produk dan waktu pengiriman

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 19. Daftar KPI Merah

Kode KPI	Deskripsi
KPI 20	Probabilitas terjadinya <i>miss communication</i> antara karyawan (<i>staf receiving</i>) dengan <i>supplier</i>

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 20. Nilai Kinerja Total Proses Receiving

	Pelanggan/ Internal (<i>End Users</i>)	Karyawan (Staf <i>Receiving</i>)	<i>Supplier</i>
Rata-rata Kinerja Saat Ini	3,83	3,58	3,57
Total Kinerja Saat Ini	3,66		
SKOR	6		

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Tabel 20 menunjukkan secara keseluruhan total kinerja proses *receiving*

saat ini adalah 3,66 dengan skor 6. Skor ini masuk dalam kategori kuning yang menandakan bahwa secara umum kinerja keseluruhan sudah baik, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kinerja yang optimal.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Setelah dilaksanakan penelitian, ditemukan bahwa pengukuran kinerja proses *receiving* PT. XYZ telah berhasil sesuai dengan tujuan penelitian. Terdapat 23 *Key Performance Indicators* (KPI) yang berhasil diidentifikasi, yang terbagi ke dalam berbagai perspektif. Dari perspektif *stakeholder satisfaction*, terdapat 6 KPI yang terdiri dari 2 KPI untuk masing-masing *stakeholder*. Dari perspektif *strategy*, terdapat 5 KPI yang terdiri dari 2 KPI untuk pelanggan/internal (*end users*), 2 KPI untuk karyawan (staf *receiving*), dan 1 KPI untuk *supplier*. Dari perspektif *process*, terdapat 6 KPI yang juga terdiri dari 2 KPI untuk masing-masing *stakeholder*. Dari perspektif *capability*, terdapat 3 KPI dengan masing-masing *stakeholder* memiliki 1 KPI. Terakhir, dari perspektif *stakeholder contribution*, terdapat 3 KPI yang terbagi secara merata di antara masing-masing *stakeholder*.

Selanjutnya, hasil pembobotan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menunjukkan bahwa karyawan (staf *receiving*) memiliki derajat kepentingan tertinggi sebesar 0,42. Diikuti oleh *stakeholder satisfaction* dengan bobot 0,30, *strategy* dengan bobot 0,17, *process* dengan bobot 0,20, *capability* dengan bobot 0,19, dan *stakeholder contribution* dengan bobot 0,14.

Hasil pengukuran kinerja proses *receiving* dengan menggunakan *Objective Matrix* (OMAX) dan *Traffic Light System* (TLS), dari 23 KPI yang ada, terdapat 4 KPI yang termasuk dalam kategori hijau, 18 KPI yang termasuk dalam kategori kuning, dan 1 KPI yang termasuk dalam kategori merah. Sedangkan untuk hasil nilai total kinerja saat ini didapatkan nilai sebesar 3,66 dengan skor 6. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai total kinerja proses *receiving* berada pada kategori kuning yang berarti performa proses *receiving* sudah cukup baik, namun

terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna mencapai kinerja yang optimal.

Untuk meningkatkan kinerja proses *receiving*, perusahaan disarankan untuk fokus pada perbaikan KPI yang berada dalam kategori kuning dan merah. Salah satu contoh adalah meningkatkan probabilitas terjadinya *miss communication* antara karyawan (staf *receiving*) dengan *supplier*. Saran ini dapat diwujudkan melalui implementasi pelatihan komunikasi antar personalia internal dan eksternal, penggunaan sistem komunikasi yang lebih efektif, dan pemantauan rutin terhadap proses komunikasi. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses *receiving* serta memperkuat hubungan dengan pihak-pihak terkait untuk mencapai kinerja optimal.

Saran

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, disarankan agar perusahaan memanfaatkan hasil penelitian berupa *Key Performance Indicator* (KPI) dari *stakeholder* sebagai alat evaluasi berkala untuk mengukur kinerja proses *receiving* secara teratur. Hal ini akan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan performa proses tersebut. Selain itu, rekomendasi perbaikan yang diusulkan juga sebaiknya dipertimbangkan oleh perusahaan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja proses *receiving*.

Untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan metode *Performance Prism*, disarankan untuk memperluas referensi dalam pemilihan pemangku kepentingan dan menyesuaikannya dengan konteks objek penelitian, sehingga dapat meningkatkan kualitas hasil penelitian. Selain itu, disarankan untuk menggabungkan metode ini dengan penggunaan metode *Integrated Performance Measurement System* (IPMS) yang merupakan pendekatan komprehensif yang memperhatikan kebutuhan semua pihak berkepentingan sekaligus memantau posisi perusahaan terhadap pesaingnya (*external monitor*). Dengan demikian, kombinasi kedua metode ini dapat memberikan penilaian kinerja yang lebih holistik dan efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan selama penelitian, keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan, teman dan sahabat yang terus memberikan semangat, serta PT. XYZ atas izin yang diberikan untuk menjadikan perusahaan sebagai objek penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Galib, M., & Hidayat, M. (2018). Analysis of Company Performance Using the Balanced Scorecard Approach in Bosowa Propertindo. *Seiko Journal of Management Business*, 2(1), 92–112. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko>
- Iglina Lubis, P., & Kusumanto, I. (2018). Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicators (KPI) (Studi Kasus: Cv. Bunda Bakery Pekanbaru). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 15(2), 37–45. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/5121>
- Kusuma, M., & Sulindawati, N. L. (2023). ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM PADA KOPERASI KREDIT SWASTIASTU. *VJRA*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/vjra.v12i01.56187>
- Neely, A., & Adams, C. (2012). *The Performance Prism*. https://www.accaglobal.com/content/dam/acca/global/PDF-students/2012s/sa_mar12_p5_perfpri sm.pdf
- Neely, A., Adams, C., & Crowe, P. (2001). *THE PERFORMANCE PRISM IN PRACTICE*. <http://www.emerald-library.com/ft>
- Palinoan, A., Mangngentre, S., & Pandjalangi, N. (2024). ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN PT. X DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM. *ARIKA*, 18(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.30598/arika.2024.18.1.1>
- Parhusip, J., Teknik Informatika, J., & UPR Tunjung Nyaho Jl Yos Sudarso Palangka Raya, K. (2019). *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Desain Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Calon Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kota Palangka Raya* (Vol. 13, Nomor 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.47111/jti.v13i2.251>
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2014). *Handbook of THE Distribution Management MANAgEMEnt*.
- Singgih, Amelia Santoso, & Markus Hartono. (2019). Penelitian Analisis Pengukuran dan Perbaikan Warehouse Performance Pada Distribution Center di PT.X. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.2*, 7. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/3897>
- Sriwana, I. K., Hijrah S, N., Suwandi, A., & Rasjidin, R. (2021). PENGUKURAN KINERJA RANTAI PASOK MENGGUNAKAN SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE (SCOR) DI UD. ANANDA. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 8(2), 13. <https://doi.org/10.24853/jisi.8.2.13-24>
- Subhan, M. R., Profita, A., & Widada, D. (2022). *Perancangan dan Pengukuran Kinerja Rantai Pasok Industri Amplang (Studi Kasus: UD. Taufik Jaya Makmur, Samarinda)*. 10(1), 17–29.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33373/profis.v10i1.4322>