

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN
METODE HUMAN RESOURCES SCORECARD (HRSC) DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT(TQM)
(STUDI KASUS: DI PT. AMBULANCE PINTAR INDONESIA)**

SKRIPSI

Oleh:

HERDI WISNU HIDAYAT

201810215261



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analis Pengukuran Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Total Quality Management* (TQM) Studi Kasus PT Ambulance Pintar Indonesia

Nama Mahasiswa : Herdi Wisnu Hidayat

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215261

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 16 Juli 2022

Bekasi, 20 Juli 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.

NIDN 0309036503



Denny Siregar, S.T., M.Sc

NIDN 0322087201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Total Quality Management* (TQM) Studi Kasus PT Ambulance Pintar Indonesia.

Nama Mahasiswa : Herdi Wisnu Hidayat

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215261

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 16 Juli 2022

Bekasi, 20 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M
NIDN. 0327036701

Penguji I : Jasan Supratman, S.T., M.T
NIDN. 0316042804

Penguji II : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0309036503

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Yuri Delano Regent M, S.T., M.T
NIDN 0309098501

Dekan
Fakultas Teknik

Dr Ismaniah, S.Si., M.M
NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul :

Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* (HRSC) dan *Total Quality Management* (TQM) Studi Kasus PT Ambulance Pintar Indonesia.

Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 21 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Herdi Wisnu Hidayat
201810215261

ABSTRAK

Herdi Wisnu Hidayat, 201810215261. Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode *Human Resources Scorecard* dan *Total Quality Management* Studi Kasus PT. Ambulance Pintar Indonesia.

PT *Ambulance* Pintar Indonesia (API) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur karoseri modifikasi karoseri dan penjualan mobil ambulance atau kendaraan khusus lainnya yang berhubungan dengan medis. Peneliti melakukan observasi sehingga menemukan masalah di perusahaan tersebut, Menurut nya rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan, kurang terampil dalam bekerja seperti tidak mempunyai keinginan untuk mempelajari hal yang baru, karyawan masih tidak berani untuk mengambil keputusan. Hasil yang di dapatkan dalam Pengukuran kinerja karyawan dengan menggunakan metode *Human Resources Scorecard* berdasarkan 4 perspektif diantaranya *Human Resources Competency* dengan nilai bobot 554 dan rata-rata 12,59, *High Performance Work System* dengan nilai bobot 565 dan rata – rata 12,84, *Human Resources Deliverable* dengan nilai bobot 556 dan rata rata 12,63, *Human resources efficiency* dengan nilai 575 dan rata – rata 13,06 dan dengan menggunakan metode *Total Quality Management* dengan nilai bobot 2343 dan rata – rata 53,25. 3. Hasil *key performance Indikator* pada *Human Resources Scorecard* 2250 dan masuk pada interval 2200 - 2800 dengan kategori memuaskan. Sedangkan jumlah rata – rata nilai bobot, yaitu 50,82 masuk pada interval 47,5 – 61,72 kategori baik. Dan *Total Quality Management* yaitu 2343 dan masuk pada interval 2200- 2800 dengan kategori memuaskan. Sedangkan jumlah rata – rata nilai bobot, yaitu 53,25 masuk pada interval 47,5 – 61,72 pada kategori baik

Kata Kunci : Kinerja Karyawan , *Human Resources Scorecard*, *Total Quality Mangement* , Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

Herdi Wisnu Hidayat, 201810215261. *Analysis of Employee Performance Measurement Using the Human Resources Scorecard Method and Total Quality Management Case Study of PT. Indonesian Smart Ambulance.*

PT Ambulance Pintar Indonesia (API) is a company engaged in the manufacture of modified body parts and the sale of ambulances or other special medical-related vehicles. Researchers made observations so that they found problems in the company, decreased employees' sense of responsibility towards work, less skilled at work such as not having the desire to learn new things, employees still did not dare to make decisions. The results obtained in measuring employee performance using the Human Resources Scorecard method are based on 4 perspectives including Human Resources Competency with a weight value of 554 and an average of 12.59, High Performance Work System with a weight value of 565 and an average of 12.84, Human Resources Deliverable with a weighted value of 556 and an average of 12.63, Human resources efficiency with a value of 575 and an average of 13.06 and using the Total Quality Management method with a weighted value of 2343 and an average of 53.25. 3. The results of the key performance indicators on the Human Resources Scorecard 2250 and entered in the interval 2200 - 2800 with a satisfactory category. While the average number of weighted values, which is 50.82, is included in the interval 47.5 - 61.72 in the good category. And Total Quality Management is 2343 and is included in the interval 2200-2800 with a satisfactory category. While the average number of weight values, which is 53.25, is included in the interval 47.5 - 61.72 in the good category

Keywords: *Employee Performance, Human Resources Scorecard, Total Quality Management, Human Resources.*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herdi Wisnu Hidayat

NPM : 201810215261

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusif Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN METODE
HUMAN RESOURCES SCORECARD (HRSC) DAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) (STUDI KASUS: DI PT. AMBULANCE PINTAR
INDONESIA)**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan), dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ini berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : BEKASI
Pada Tanggal : 22 Juli 2022
Yang Menyatakan,



Herdi Wisnu Hidayat

KATA PENGATAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Rabb semesta alam, pencipta langit bumi, dan segala isinya. Hanya dengan petunjuk dan karunia Allah, skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *HUMAN RESOURCES SCORECARD* (HRSC) DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) (STUDI KASUS di PT AMBULANCE PINTAR INDONESIA)”** ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh mata kuliah skripsi di Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam menyusun Skripsi ini, tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. selaku pembimbing I Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc selaku pembimbing II Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Murwan Widyantoro, S.Pd., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas TID-A6 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah

memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

7. Para Dosen dan Staf Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, atas bimbingan dan bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti perkuliahan.
 8. Kepada Kedua Orang Tua penulis Suhirjan dan Radiyem Serta Adik penulis Bella Nugraheni Ananda yang tercinta yang telah menjadi motivasi dan dorongannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
 9. Bapak Angga sebagai kepala Departmen Produksi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta selalu bersedia untuk dilakukan wawancara.
 10. Bapak Wahyudi sebagai kepala Departmen *Engineering* yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta selalu bersedia untuk dilakukan wawancara.
 11. Seluruh rekan – rekan mahasiswa kelas TID A6 atas waktunya dalam membantu dan memberikan semangat selama saya melakukan penelitian.
- Semoga atas bantuan bimbingan dan petunjuk yang diberikan kepada peneliti akan mendapatkan limpahan rahmat yang besar dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan-kekurangan pada skripsi ini, mengingat kemampuan dalam bidang ilmu pengetahuan penulis masih terbatas.

Akhirnya, dalam serba keterbatasan skripsi ini penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Bekasi, 13 April 2022



Herdi Wisnu Hidayat

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	5
1.8 Metode Penelitian	5
1.9 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	8

2.2	Pengertian Manajemen Kinerja	8
2.3	Tujuan Pengukuran Kinerja	9
2.4	Faktor – Faktor Pengukuran Kinerja Karyawan.....	9
2.5	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.6	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.7	Pengertian <i>Human Resources Scorecard</i>	11
2.8	Manfaat <i>Human Resources Scorecard</i>	13
2.9	<i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	13
2.10	<i>Total Quality Management</i> (TQM).....	14
2.10.1	Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	14
2.10.2	Karakteristik <i>Total Quality Management</i> (TQM	14
2.11	Nilai Jenjang Interval (NJI).....	17
2.12	Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	17
2.13	Skala Linkert	18
2.13	Penelitian Relevan	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Teknik Pengumpulan Data	27
3.3	Pengolahan Data	35
3.4	Kerangka Berpikir	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Profil Perusahaan.....	37
4.2	Pengumpulan Data.....	38
4.3	Sampel Pengambilan Data Responden	38
4.3.1	Penyebaran Kuesioner	38
4.4	Pengolahan Data	38

4.4.1	Uji Validitas	39
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	42
4.5	Pengolompokan karakteristik responden	44
4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kuesioner <i>Human Resources Scorecard</i> Berdasarkan Pengelompokan 4 Perspektif.....	47
4.7	Penentuan Nilai Bobot dan Nilai Rata – Rata	59
4.8	Rekapitulasi..jawaban responden tentang kuesioner untuk <i>Total Quality Management</i>	60
4.9	Uji Analisis Data	64
4.10	Analisis Metode <i>Human Resources Scorecard</i>	64
4.10.1	<i>Human Resources Competency</i>	65
4.10.2	<i>High Performance Work System</i>	65
4.10.3	<i>Human Resources Deliverable</i>	66
4.10.4	<i>Human Resources Efficiency</i>	67
4.11	Metode <i>Total Quality Management</i>	68
4.12	Penghitungan Bobot <i>Key Performance Indikator (KPI)</i>	69
4.12.1	KPI HRSC	69
4.12.2	<i>Total Quality Management</i>	70
BAB V PENUTUP		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2 Data Pengukuran Kinerja Karyawan.....	2
Tabel 2.3 Penelitian Relevan.....	18
Tabel 3.1 karakteristik responden	28
Tabel 3.2 <i>Human Resources Competency</i>	29
Tabel 3.3 <i>High Performance Work Sycstem</i>	30
Tabel 3.4 <i>Human Resources Deliverable</i>	31
Tabel 3.5 <i>Human Resources Efficiency</i>	32
Tabel 3.6 Atribut kuesioner TQM untuk responden	33
Tabel 4. 1 Nilai Cronbach Human Resources Competency.....	43
Tabel 4. 2 Nilai Cronbach High Perfomance Work System	43
Tabel 4. 3 Nilai Cronbach Human Resources Deliverable	43
Tabel 4. 4 Nilai Cronbach Human Resources Efficiency	44
Tabel 4. 5 Nilai Cronbach Total Quality Management.....	44
Tabel 4. 6 Validitas Atribut Kuesioner Human Resources Competency.....	39
Tabel 4. 7 Validitas Atribut Kuesioner High Perfomance Work System	39
Tabel 4. 8 Validitas Atribut Kuesioner Human Resources Deliverable	40
Tabel 4. 9 Validitas Atribut Kuesioner Human Resources Efficiency	40
Tabel 4. 10 Validitas Atribut Kuesioner Total Quality Management.....	41
Tabel 4. 11 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4. 12 Umur Responden.....	45
Tabel 4. 13 Pendidikan Terakhir Responden	46
Tabel 4. 14 Lama Bekerja Responden	46
Tabel 4. 15 Status Karyawan Responden.....	47
Tabel 4. 16 Perspektif Human Resources Competency	48
Tabel 4. 17 Indikator Hasil Penilaian Nilai Bobot.....	49
Tabel 4. 18 Indikator Hasil Rata rata Nilai Bobot	50
Tabel 4. 19 Perspektif High Perfomance Work System	50
Tabel 4. 20 Indikator Hasil Penilaian Nilai Bobot.....	51
Tabel 4. 21 Indikator Hasil Rata rata Nilai Bobot	52
Tabel 4. 22 Perspektif Human Resources Deliverable.....	53

Tabel 4. 23 Indikator Hasil Penilaian Nilai Bobot.....	54
Tabel 4. 24 Indikator Hasil Rata rata Nilai Bobot	55
Tabel 4. 25 Perspektif Human Resources Efficiency	56
Tabel 4. 26 Indikator Hasil Nilai Bobot.....	57
Tabel 4. 27 Indikator Hasil Rata rata Nilai Bobot	58
Tabel 4. 28 Hasil Penentuan Bobot Nilai Kuesioner HRSC.....	59
Tabel 4. 29 Total Bobot Nilai	59
Tabel 4. 30 Rekapitulasi jawaban TQM	60
Tabel 4. 31 Indikator Hasil Nilai Bobot TQM.....	63
Tabel 4. 32 Indikator Hasil Rata rata nilai bobot	63
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Total Bobot 4 Perspektif Human Resources Scorecard	70
Tabel 4. 34 Rekapitulasi Total Bobot Total Quality Management	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	36
Gambar 4. 1 Pintu Utama PT Ambulance Pintar Indonesia.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

1. Rekapitulasi Karakteristik Responden
2. Jawaban Responden Perspektif Human Resources Competency
3. Jawaban Responden Perspektif High Performance Work System
4. Jawaban Respon Perspektif Human Resources Deliverable
5. Jawaban Responden Perspektif Human Resources Efficiency
6. Jawaban Responden Total Quality Management
7. Masukkan data yang untuk di uji reliabilitasnya
8. Klik Analyze – Scale – Reliability analysis
9. Pindahkan seluruh variable ke kolom items dan opsi model pilih alpha
10. Hasil Uji Reliabilitas
11. Masukkan variabel yang ingin di uji validitas
12. Klik Analyze – Corelate - Bivariate
13. Masukan seluruh variabel lalu cek list pearson ; Two Tailed ; Flag l
14. Hasil Uji Validitas

