

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PENGUKURAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA  
MENGUNAKAN METODE *HUMAN RESOURCE  
SCORECARD***

**(Studi kasus Di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah  
Surakarta)**



Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

**DINA ARININGSIH**

**NIM: D 600 090 026**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGUKURAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA  
MENGUNAKAN METODE *HUMAN RESOURCE SCORECARD*  
(Studi kasus Di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Tugas Akhir Ini Telah Diterima dan Disahkan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Studi S-1 Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari/Tanggal : Rabu, 26 Maret 2014

Jam : 10.00

Disusun Oleh:

Nama : Dina Ariningsih

NIM : D 600.900.026

Jur/Fak : Teknik Industri/Teknik

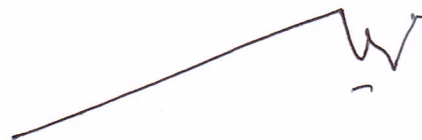
Mengesahkan:

Dosen Pembimbing I



(Muchammad Djunaidi, ST, MT)

Dosen Pembimbing II



(Dr. Suranto, MM)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul “**PENGUKURAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA MENGGUNAKAN METODE *HUMAN RESOURCE SCORECARD*** (Studi kasus Di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta)” telah diuji dan dipertahankan dihadapkan Dewan penguji Tugas Akhir sebagai sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

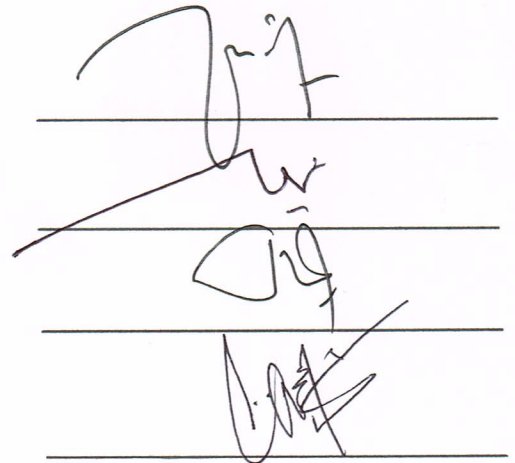
Hari/Tanggal : Rabu, 26 Maret 2014  
Jam : 10.00

Menyetujui:

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Muchammad Djunaidi, ST, MT  
(Ketua)
2. Dr. Suranto, MM  
(Anggota)
3. Mila Faila Sufa, ST, MT  
(Anggota)
4. Muchlison Anis, ST, MT  
(Anggota)



Mengetahui:

  
Dekan Fakultas Teknik  
(Ir. Sri Sunarjono, MT, Ph.D)

  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
(Hafidh Munawir, ST, MEng.)

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 26 Maret 2014

Yang Menyatakan:



Dina Ariningsih

## **MOTTO**

*“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil: kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”*

*(Evelyn Underhill)*

*“Siapa yang pergi ke masjid di pagi hari maupun sore hari, Allah menyediakan hidangan surga baginya sepanjang pagi maupun sore”*

*(HR. Bukhori)*

*“Subhanallah walhamdulillah memenuhi ruangan antara langit dan bumi, shalat adalah nur (cahaya), shadaqah adalah burhan (bukti nyata)”*

*(HR. Muslim)*

*“Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis dan pada kematianmu semua orang menangis sedih tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum”*

*(Mahatma Gandhi)*

*“Kegagalan terbesar adalah apabila kita tidak pernah mencoba”*

*(Robyn Allan)*

## PERSEMBAHAN

*Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:*

- 1. Bapak dan ibu tercinta yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis.*
- 2. Bapak dan ibu dosen Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri yang terhormat atas bimbingan dan motivasinya.*
- 3. Ibu Dr. Moordiningsih, M.Si., Psi. dan Ibu Dra. Siti Nuzilah selaku kepala dan wakil kepala Perpustakaan Pusat UMS yang bersedia memberi informasinya.*
- 4. Adikku tersayang yang selalu memberi motivasi dan mencintaiku.*
- 5. Crazy TI 2009 tercinta.*
- 6. Pembaca yang budiman.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6

<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
2.1	Pengertian Pengukuran Kinerja .....	8
2.2	Pengertian <i>Human Resource Scorecard</i> (HRSC) .....	10
2.3	Model Tujuh Langkah untuk Penerapan Peran Strategis SDM .....	16
2.4	<i>Key Performance Indicator</i> .....	20
2.5	<i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP) .....	21
2.6	<i>Geometri Mean</i> .....	27
2.7	Penelitian Terdahulu .....	28
2.8	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1	Objek Penelitian .....	39
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.3	Prosedur Penelitian .....	40
3.4	Metode Analisis Data .....	45
3.5	Kerangka Pemecahan Masalah .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Perpustakaan UMS .....	47
4.2	Penentuan <i>Strategic Objectives</i> Sumber Daya Manusia Perpustakaan Pusat UMS Menggunakan <i>Human Resource Scorecard</i> .....	53
4.3	Penentuan KPI masing-masing <i>Strategic Objectives</i> .....	54
4.4	Pengumpulan Data .....	59



4.5 Pengolahan Data .....	60
4.6 Analisa Hasil Pengukuran Kinerja <i>Human Resource</i> <i>Scorecard</i> .....	71
4.7 Interpretasi Hasil Pengolahan Data .....	77
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	81
<b>LAMPIRAN</b> .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Ukuran-ukuran <i>High Performance Work System</i> .....	13
Tabel 2	Perspektif <i>Human Resource Scorecard</i> .....	15
Tabel 3	Matriks Perbandingan Berpasangan .....	23
Tabel 4	Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan .....	24
Tabel 5	Nilai Indeks Random .....	26
Tabel 6	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 7	Penentuan <i>Strategic Objectives</i> dan <i>Key Performance Indicator</i> dari masing-masing perspektif .....	57
Tabel 8	Rekapitulasi Data Perspektif <i>Customer</i> .....	59
Tabel 9	Rekapitulasi Data Perspektif Proses Bisnis Internal .....	59
Tabel 10	Rekapitulasi Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	59
Tabel 11	<i>Geometri Mean</i> Perspektif Utama <i>Human Resource Scorecard</i>	61
Tabel 12	Pembobotan Tiap Perspektif Utama <i>Human Resource Scorecard</i>	61
Tabel 13	<i>Geometri Mean</i> Perspektif <i>Customer</i> .....	62
Tabel 14	Pembobotan Perspektif <i>Customer</i> .....	62
Tabel 15	<i>Geometri Mean</i> Perspektif Proses Bisnis Internal .....	63
Tabel 16	Pembobotan Perspektif Proses Bisnis Internal .....	63
Tabel 17	<i>Geometri Mean</i> Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	64
Tabel 18	Pembobotan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	64
Tabel 19	Perancangan Pengukuran Perspektif <i>Customer</i> .....	65
Tabel 20	Perancangan Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal .....	66

Tabel 21	Perancangan Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	67
Tabel 22	<i>Scoring</i> KPI Perspektif <i>Customer</i> .....	67
Tabel 23	Perhitungan Skor Terbobot Perspektif <i>Customer</i> .....	68
Tabel 24	<i>Scoring</i> KPI Perspektif Proses Bisnis Internal .....	68
Tabel 25	Perhitungan Skor Terbobot Perspektif Proses Bisnis Internal .....	69
Tabel 26	<i>Scoring</i> KPI Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	69
Tabel 27	Perhitungan Skor Terbobot Perspektif Proses Bisnis Internal .....	69
Tabel 28	Rekapitulasi Pengukuran Kinerja Tiap Perspektif Beserta Skor Terbobotnya .....	70
Tabel 29	Pengukuran Kinerja <i>Human Resource Scorecard</i> Secara Komprehensif .....	70
Tabel 30	Batasan Kriteria Penilaian .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Mentransformasikan Arsitektur SDM ke dalam Aset Strategis ...	16
Gambar 2	Kerangka Pemecahan Masalah .....	46
Gambar 3	Struktur <i>Hierarchy</i> Kinerja Sumber Daya Manusia.....	58
Gambar 4	Grafik Perbandingan Perspektif <i>Customer</i> Tahun 2012 dan 2013	73
Gambar 5	Grafik Perbandingan Perspektif Proses Bisnis Internal Tahun 2012 dan 2013 .....	74
Gambar 6	Grafik Perbandingan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Tahun 2012 dan 2013 .....	75
Gambar 7	Grafik Perbandingan Skor Terbobot Kinerja SDM Secara Keseluruhan Tiap Perspektif <i>Human Resource Scorecard</i> Tahun 2012 dan 2013.....	76
Gambar 8	Grafik Perbandingan Kinerja Sumber Daya Manusia Di Perpustakaan Pusat UMS Tahun 2012 dan 2013 .....	77

## KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGUKURAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA MENGGUNAKAN METODE *HUMAN RESOURCE SCORECARD* (Studi kasus Di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta)”**. Merupakan kurikulum yang harus ditempuh oleh mahasiswa sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan ini mungkin masih banyak terdapat kesalahan dan penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat tercipta tanpa adanya bantuan dari pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga serta ilmunya untuk memberikan bimbingan, masukan dan dorongan yang tentunya memberikan motivasi untuk melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila ada kelemahan dan kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Atas terlaksana penulisan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Ir. Sri Sunarjono, MT, Ph. D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Hafidh Munawir, ST, M. Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Much. Djunaidi, ST, MT selaku Dosen Pembimbing I yang banyak memberikan masukan serta nasehat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Dr. Suranto, MM selaku Dosen Pembimbing II dengan kesabarannya membimbing dan memberikan petunjuk-petunjuk yang sangat berguna sehingga terselesainya laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Dr. Moordiningsih, M.Si., Psi. dan Ibu Dra. Siti Nuzilah selaku Kepala dan Wakil Kepala Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah bersedia memberi ijin untuk melakukan penelitian Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ken Retno Yuniwati, SIP., Ibu Esti Handayani, A.Md., Ibu Maria Husnun Nisa, S.Sos. MA. selaku karyawan Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah bersedia memberikan informasi dan data kepada penulis sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
8. Mas Diharto yang selalu melayani mahasiswa dengan tulus dan penuh dengan senyuman.
9. Bapak Samin dan Ibu Rini selaku orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, doa serta bekerja keras membiayai kuliah penulis sampai selesai,

terima kasih banyak bapak dan ibu tercinta jasa kalian tak akan mungkin bisa tergantikna oleh apapun.

10. Nita Septia Ningsih selaku adik penulis yang selalu memberi semangat dan dorongan sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
11. Trias Rani Ariani, Dyah Ratri Agustina, Caecilia Novitasari, Anasia Widuri, Febry Nur Rohman, Bagus Riyan Cahyo, Inung Jiwanto selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dorongan dan semangatnya.
12. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2009 tercinta, kalian teman terbaik yang pernah penulis kenal.
13. Semua pihak yang telah mendukung dan menyemangati penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga terwujudnya laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penuisan Tugas Akhir ini.

Hormat saya,

Penulis

## ABSTRAKSI

*Di jaman yang semakin berkembang ini pendidikan sangatlah penting terutama untuk generasi penerus bangsa. Untuk dapat memperoleh pendidikan banyak cara yang dapat dilakukan misalnya seperti berkunjung ke perpustakaan. Seperti Perpustakaan Pusat UMS yang memiliki banyak koleksi buku yang lumayan lengkap, sehingga pengunjung yang datang merasa puas dan senang. Tingkat kinerja sumber daya manusia yang ada disana dirasa masih kurang maksimal, oleh karena itu dilakukan pengukuran kinerja sumber daya manusia menggunakan Human Resource Scorecard untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar lebih baik lagi. Keuntungan Human Resource Scorecard untuk menggambarkan peran dan kontribusi SDM dengan menjabarkan visi dan misinya.*

*Perpustakaan Pusat UMS merupakan perpustakaan yang terdiri dari 29 karyawan dan didirikan pada tanggal 18 September 1958. Perpustakaan ini berupaya untuk meningkatkan kinerja para karyawannya agar pengunjung yang datang merasa nyaman dan puas. Penelitian ini membahas mengenai pengukuran sumber daya manusia menggunakan Human Resource Scorecard Di Perpustakaan Pusat UMS. Dalam penelitian ini diketahui Key Performance Indicator (KPI) berjumlah 9 KPI melalui penyebaran kuesioner. Perancangan pengukuran kinerja menggunakan Human Resource Scorecard yang sudah ditentukan oleh pihak Perpustakaan Pusat UMS berdasarkan Penilaian skor pada tiap indikator menggunakan Skala Likert 1, 2, 3 dan 4. Hasil analisis dari pengukuran kinerja karyawan menggunakan Human Resource Scorecard berdasarkan perbandingan skor kinerja Sumber Daya Manusia secara keseluruhan untuk perspektif Customer bahwa skor terbobot pada tahun 2012 pada level 2,995 (sangat baik) dan tahun 2013 berada pada level 3,951 (sangat baik). Untuk perspektif proses bisnis internal tahun 2012 pada level 3,141 (sangat baik) dan tahun 2013 mengalami kenaikan pada level 3,430 (sangat baik). Sedangkan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tahun 2012 terlihat pada level 2,187 (baik) dan tahun 2013 mengalami penurunan pada level 2,161 (baik). Sehingga total skor hasil pengukuran kinerja Perpustakaan Pusat UMS pada tahun 2012 adalah 1,937 (kurang) dan tahun 2013 mengalami peningkatan yaitu 2,237 (baik).*

**Kata kunci:** *Key Performance Indicator, Analytical Hierarchy Process (AHP), Kinerja, Human Resource Scorecard, Strategic Objectives*