

PENGUKURAN KINERJA STAF PADA CREDIT UNION SAUAN SIBARRUNG DENGAN PENDEKATAN HUMAN RESOURCE SCORECARD

Seprianus Densa¹, Jens Batara Marewa², Marchelin³

Universitas Kristen Indonesia Toraja, Makassar, Indonesia^{1,2,3}

Email: kristianputra73@gmail.com¹, distro_pasal@yahoo.com²,

marchelin.p@ukitoraja.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja staf CU. Sauan Sibarrung yang diukur dengan pendekatan Human Resource Scorecard. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode wawancara terbuka dan kuesuiner. Informan dalam penelitian ini adalah HRD CU. Sauan Sibarrung. Teknik analisis data yang digunakan dalam pengukuran kinerja adalah key performance indicators dan (KPI) dan analytical hierarchy process (AHP) yang diolah secara sistematis melalui perkalian matriks. Hasil perhitungan CR (consistency ratio) dari keseluruhan perspektif, strategy objective, program inisiatif dan aktivitas menunjukkan hasil yang konsisten karena nilainya 0 dan berada dibawah 10% atau 0,1. Dari hasil perhitungan, diperoleh bobot keseluruhan perspektif sebesar 99%, dimana perspektif keuangan dengan bobot sebesar 17%, perspektif pelanggan dengan bobot sebesar 40%, perspektif proses internal bisnis dengan bobot sebesar 22% dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan bobot sebesar 20%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja staf CU. Sauan Sibarrung sangat baik.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, Human Resource Scorecard, Key Performance Indicators, Analytical Hierarchy Process

Abstract

This research aims to determine the performance level of CU. Sauan Sibarrung staff, measured using the Human Resource Scorecard approach. The data collection procedure in this research was carried out through open interviews and questionnaires. The informants in this study were HRD of CU. Sauan Sibarrung. The data analysis techniques used for performance measurement were key performance indicators (KPI) and analytical hierarchy process (AHP), which were systematically processed through matrix multiplication. The calculation results of the consistency ratio (CR) from the overall perspectives, strategy objectives, initiative programs, and activities showed consistent results as the value was 0 and below 10% or 0.1. From the calculations, the total weight of all perspectives was 99%, with the financial perspective weighing 17%, the customer perspective weighing 40%, the internal business process perspective weighing 22%, and the growth and learning perspective weighing 20%. Based on these results, it can be concluded that the performance level of CU. Sauan Sibarrung staff is very good.

Keywords: Performance Measurement, Human Resource Scorecard, Key Performance Indicators, Analytical Hierarchy Process

Pendahuluan

Kinerja organisasi adalah dasar untuk melakukan evaluasi sekaligus menjadi faktor penting dalam meningkatkan eksistensi dan reputasi organisasi. Salah satu jenis entitas yang mendorong kinerja organisasi yang baik adalah koperasi (Utomo et al., 2022). Koperasi adalah organisasi bisnis ekonomi yang dimiliki, beranggotakan dan dikelola

oleh individu-individu untuk kepentingan bersama berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat dengan asas kekeluargaan (Panjaitan 2020; Saputra, 2014; Sabang, 2016). Salah satu entitas yang sangat bergantung pada kinerja organisasi yang baik adalah koperasi. Koperasi adalah organisasi bisnis yang dimiliki dan dikelola oleh anggotanya sendiri. Setiap anggota memiliki andil dan tanggung jawab dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan, sehingga koperasi beroperasi berdasarkan prinsip demokrasi dan kesejahteraan bersama (Indranatha, 2013). Dalam menjalankan usahanya, koperasi membutuhkan kinerja yang maksimal karena akan berdampak langsung dan signifikan terhadap keberlanjutan dan kesuksesan organisasi. Kinerja yang baik membantu koperasi untuk dapat terus beroperasi, memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap anggota, menghasilkan pendapatan untuk mengelola dan mengembangkan koperasi, mengeksplorasi peluang bisnis secara luas serta menciptakan lapangan pekerjaan dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi lokal daerah (Sulitianto, 2022). Setiap organisasi selalu berupaya untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat menjalankan strategi yang telah ditetapkan dengan tujuan mencapai visi dan misinya secara efektif dan efisien (Sodik et al., 2022; Ismiyanto, 2017; Niswa, 2021). Salah satu bentuk koperasi yang membutuhkan kinerja yang baik adalah Credit Union (CU) Sauan Sibarrung.

CU Sauan Sibarrung merupakan salah satu koperasi simpan pinjam yang ada di kabupaten Tana Toraja. CU. Sauan Sibarrung berdiri dan beroperasi sejak tahun 2006 untuk memberikan pelayanan di wilayah Sulawesi Selatan. Sampai saat ini, CU Sauan Sibarrung sudah memiliki 15 kantor cabang pelayanan yang tersebar di wilayah Sulawesi Selatan. Berdasarkan data periode September 2023, CU Sauan Sibarrung memiliki 47.657 anggota dengan 219 pegawai. Dalam praktek manajemen sumber daya manusia, CU Sauan Sibarrung memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerja pegawainya melalui visi pemberdayaan dan nilai-nilai inti perusahaan. CU Sauan Sibarrung fokus pada manajemen sumber daya manusia yang efektif dan efisien menjadi kunci dalam mencapai target perusahaan. Salah satu aspek penting dalam hal ini adalah meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik.

Kinerja pegawai merupakan perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Hasil yang diperoleh pegawai dalam pekerjaannya harus sesuai dengan standar dan kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Jayakusuma, 2016). Apabila semakin banyak pegawai berkinerja tinggi, produktifitas perusahaan akan meningkat secara keseluruhan sehingga perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi persaingan global. Dengan mengetahui kinerja pegawai, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta mengembangkan strategi perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, dibutuhkan adanya pengukuran kinerja yang terukur pada setiap organisasi. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui kinerja pegawai adalah dengan melakukan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan kegiatan yang dilakukan organisasi untuk mengetahui kondisi sumber daya manusia sebagai aset yang paling utama dan terpenting dari perusahaan (Ismiyarto, 2017; Ardianwiliandri et al., 2018; Wicaksana et al., 2016). Pengukuran kinerja dilakukan secara terus menerus untuk mengawasi program organisasi terhadap pencapaian tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Pengukuran kinerja pegawai digunakan dalam mengevaluasi kontribusi pegawai terhadap tujuan organisasi yang belum memenuhi target (Widyaningrum & Widiana, 2020). Dengan pengukuran yang tepat, organisasi dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan

memberikan umpan balik yang konstruktif kepada para pegawai.. Pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah human resource scorecard.

Human resource scorecard adalah alat manajemen yang mengukur kinerja sumber daya manusia dengan menghubungkan strategi bisnis perusahaan dengan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien serta membantu organisasi memantau dan meningkatkan kontribusi sumber daya manusia terhadap kesuksesan perusahaan (Welan & Rondonuwu, 2019). Human resource scorecard merupakan alat penting dalam menerjemahkan visi dan misi perusahaan ke dalam ukuran yang menyeluruh, memberikan kerangka kerja untuk pengukuran dan sistem manajemen strategi. Dengan menggunakan metode ini, perusahaan dapat mengidentifikasi faktor pendorong kinerja dan karakteristik kunci kinerja perusahaan, serta melakukan evaluasi dan perbaikan yang diperlukan. Apabila perusahaan tidak melakukan pengukuran kinerja karyawan dengan pendekatan human resource scorecard, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam memahami penyebab rendahnya kinerja karyawan dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat (Putri & Handayani, 2015).

Berdasarkan pengamatan pra penelitian yang dilakukan pada CU. Sauan Sibarrung, ditemukan fenomena bahwa perusahaan belum menerapkan pengukuran kinerja dengan pendekatan human resource scorecard. Pengukuran kinerja yang dilakukan oleh CU. Sauan Sibarrung yaitu mengukur pekerjaan secara kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan dua kali dalam satu tahun yaitu pada akhir bulan Juni dan akhir bulan Desember dengan membandingkan kinerja karyawan dengan perilaku spesifik yang diberi rating angka. Penilaian didasarkan pada perilaku yang terlihat pada saat penilaian kinerja berlangsung sehingga masih belum mampu menghasilkan data dengan akurasi yang lebih tinggi karena belum dilakukan secara lebih detail berdasarkan parameter-parameter kinerja. Standar perilaku tersebut menjadi dasar penilaian kinerja yang belum sejalan dengan perspektif human resource scorecard sehingga organisasi mengalami kesulitan dalam menyelaraskan tujuan dan strategi sumber daya manusia (SDM) dengan strategi keseluruhan organisasi. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengukuran Kinerja Staf pada Credit Union Sauan Sibarrung dengan Pendekatan Human Resource Scorecard.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, memanfaatkan data berbentuk angka yang dianalisis dan diolah secara statistika. Fokus penelitian adalah pada fakta-fakta saat ini yang diperoleh dari informan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor CU. Sauan Sibarrung, yang berlokasi di Jl. Pongtiku, No. 477B, Mandetek, Toraja, Sulawesi Selatan. Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Data tersebut mencakup hasil kuesioner validasi strategy objective, program inisiatif, aktivitas, dan kuesioner pembobotan tingkat kepentingan perspektif, strategy objective, program inisiatif, dan aktivitas.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua metode yaitu penelitian pustaka, yang mencakup tinjauan literatur, teori, dan penelitian sebelumnya, serta penelitian lapangan yang melibatkan data dari responden. Informan dalam penelitian ini adalah human resource development (HRD) CU Sauan Sibarrung. Dalam penelitian ini, prosedur pengumpulan data yang relevan yang digunakan diformulasikan melalui:

- 1) Wawancara Terbuka

Metode wawancara terbuka adalah pendekatan dimana peneliti tidak mengikuti pedoman wawancara yang terstruktur secara rinci untuk mengumpulkan data awal dan menyusun indikator kinerja yang sesuai dengan kebutuhan yang ada pada CU. Sauan Sibarrung.

2) Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pembuatan daftar pernyataan untuk menilai kinerja. Hasil dari kuesioner ini berupa data tertulis yang diperoleh dari HRD CU. Sauan Sibarrung menggunakan bentuk daftar untuk melakukan evaluasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam pengukuran kinerja adalah key performance indicators dan (KPI) dan analytical hierarchy process (AHP) yang diolah secara sistematis melalui perkalian matriks.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Tabel 1. Rekapitulasi Bobot Strategy Objective Perspektif Keuangan

Strategy Objective Perspektif Keuangan	Bobot
F1	0,2
F2	0,22
F3	0,54
Jumlah	0,96(1)
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 1 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap *strategy objective* dalam perspektif keuangan. Untuk F1, bobotnya adalah 0,2, untuk F2 adalah 0,22 dan untuk F3 adalah 0,54. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada F3 dengan nilai 0,54, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada *strategy objective* ini yaitu kontribusi staf terhadap *profitabilitas*.

Tabel 2. Rekapitulasi Bobot Strategy Objective Perspektif Pelanggan

Strategy Objective Perspektif Pelanggan	Bobot
C1	0,2
C2	0,4
C3	0,4
Jumlah	1
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 2 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap *strategy objective* dalam perspektif pelanggan. Untuk C1, bobotnya adalah 0,2, untuk C2 adalah 0,4 dan untuk C3 adalah 0,4. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada C2 dan C3 dengan nilai masing-masing 0,4, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada *strategy objective* ini yaitu hubungan dengan pelanggan dan kontribusi staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tabel 3. Rekapitulasi Bobot *Strategy Objective* Perspektif Proses Internal Bisnis

Strategy Objective Perspektif Proses Internal Bisnis	Bobot
I1	0,28
I2	0,5
I3	0,2
Jumlah	0,98(1)
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 3 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap *strategy objective* dalam perspektif proses internal bisnis. Untuk I1, bobotnya adalah 0,28, untuk I2 adalah 0,5 dan untuk I3 adalah 0,2. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada I2 dengan nilai 0,5, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada *strategy objective* ini yaitu inovasi.

Tabel 4. Rekapitulasi Bobot Program Inisiatif Perspektif Pelanggan

Program Inisiatif Perspektif Pelanggan	Bobot
C11	0,12
C21	0,06
C31	0,76
Jumlah	0,94(1)
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 4 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap program inisiatif perspektif pelanggan. Untuk C11, bobotnya adalah 0,12, untuk C21 adalah 0,6 dan untuk C31 adalah 0,76. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada C31 dengan nilai 0,76, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada program inisiatif ini yaitu penekanan pada pelayanan sebagai fokus utama dalam budaya organisasi.

Tabel 5. Rekapitulasi Bobot Program Inisiatif Perspektif Proses Internal Bisnis

Program Inisiatif Perspektif Proses Internal Bisnis	Bobot
I11	0,60
I21	0,23
I31	0,12
Jumlah	0,95(1)
<i>Consistency ratio</i>	0,27
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 5 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap program inisiatif perspektif proses internal bisnis. Untuk I11, bobotnya adalah 0,60, untuk I21 adalah 0,23 dan untuk I31 adalah 0,12. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan

pada I11 dengan nilai 0,60, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada program inisiatif ini yaitu delegasi tugas yang tepat dan kolaborasi antar divisi.

Tabel 6. Rekapitulasi Bobot Program Inisiatif Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Program Inisiatif Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Bobot
L11	0,23
L21	0,63
L31	0,12
Jumlah	0,98(1)
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 6 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap program inisiatif perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Untuk L11, bobotnya adalah 0,23, untuk L21 adalah 0,63 dan untuk L31 adalah 0,12. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada L21 dengan nilai 0,63, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada program inisiatif ini yaitu peluang pelatihan, 5212endidikan dan program pengembangan karir.

Tabel 7. Rekapitulasi Bobot Aktivitas Perspektif Keuangan

Aktivitas Perspektif Keuangan	Bobot
F111	0,16
F211	0,23
F311	0,18
Jumlah	0,57
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 7 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap aktivitas perspektif keuangan. Untuk F111, bobotnya adalah 0,16, untuk F211 adalah 0,23 dan untuk F311 adalah 0,18. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada F211 dengan nilai 0,23, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada aktivitas ini yaitu memanfaatkan teknologi yang ada untuk meningkatkan koordinasi dalam kegiatan operasional.

Tabel 8. Rekapitulasi Bobot Aktivitas Perspektif Pelanggan

Aktivitas Perspektif Pelanggan	Bobot
C111	0,23
C211	0,11
C311	0,65
Jumlah	0,99(1)
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 8 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap aktivitas perspektif pelanggan. Untuk C111, bobotnya adalah 0,23, untuk C211 adalah 0,11 dan untuk C311 adalah 0,65. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada C311 dengan nilai 0,65, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada aktivitas ini yaitu mendorong staf untuk selalu berfikir dan bertindak dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan.

Tabel 9. Rekapitulasi Bobot Aktivitas Perspektif Proses Internal Bisnis

Aktivitas Perspektif Internal Bisnis	Bobot
I111	0,23
I211	0,14
I311	0,60
Jumlah	0,97(1)
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 9 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap aktivitas perspektif keuangan. Untuk I111, bobotnya adalah 0,23, untuk I211 adalah 0,14 dan untuk I311 adalah 0,60. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada I311 dengan nilai 0,60, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada aktivitas ini yaitu meminimalisir penundaan dan pengulangan kegiatan yang tidak memberikan nilai tambah terhadap organisasi.

Tabel 10. Rekapitulasi Bobot Aktivitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Aktivitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Bobot
L111	0,65
L211	0,12
L311	0,22
Jumlah	0,99(1)
<i>Consistency ratio</i>	0
Kesimpulan	Konsisten

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 10 menggambarkan hasil pembobotan untuk setiap aktivitas perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Untuk L111, bobotnya adalah 0,65, untuk L211 adalah 0,12 dan untuk L311 adalah 0,22. CR dari keseluruhan perspektif menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai 0 yang berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi ditemukan pada L111 dengan nilai 0,65, menunjukkan prioritas yang lebih tinggi pada aktivitas ini yaitu melakukan *mentoring* dan *coaching* sehingga staf lain bisa saling membimbing dan mendukung pengembangan karir terhadap staf lain.

Tabel 11. Bobot Keseluruhan Perspektif HRSC, Strategy Objective, Program Inisiatif dan Aktivitas

Kode	Keterangan Perspektif	Bobot	%	CR
F	Keuangan	0,17	17%	0

Kode	Keterangan	Bobot	%	CR
C	Pelanggan	0,4	40%	
I	Proses internal bisnis	0,22	22%	
L	Pembelajaran dan pertumbuhan	0,2	20%	
Strategy Objective				
F1	Penghematan biaya	0,2	20%	0
F2	Efisiensi operasional	0,22	22%	
F3	Kontribusi staf terhadap <i>profitabilitas</i>	0,54	54%	
C1	Kepuasan pelanggan	0,2	20%	0
C2	Hubungan dengan pelanggan	0,4	40%	
C3	Kontribusi staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	0,4	40%	
I1	Efektivitas proses kerja	0,28	28%	0
I2	Inovasi	0,5	50%	
I3	Peningkatan produktivitas	0,2	20%	
L1	Pengembangan staf	0,28	28%	0
L2	Keterlibatan staf	0,2	20%	
L3	Peningkatan keterampilan	0,5	50%	
Program Inisiatif				
F11	Mengefektifkan biaya rekrutmen dan pelatihan tenaga kerja	0,2	20%	0
F21	Mengefektifkan otomatisasi proses dan mengurangi waktu dan upaya yang dibutuhkan	0,5	50%	
F31	Mendorong staf untuk mencapai bahkan melebihi target yang ditentukan	0,28	28%	
C11	Meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan terhadap pelanggan	0,12	12%	0
C21	Membangun program <i>loyalty</i> dan <i>rewards</i> yang menarik	0,06	6%	
C31	Penekanan pada pelayanan sebagai fokus utama dalam budaya organisasi	0,76	76%	
I11	Delegasi tugas yang tepat dan kolaborasi antar divisi	0,60	60%	0
I21	Mendapatkan akses ide baru, teknologi mutakhir dan sumber daya tambahan	0,23	23%	
I31	Pengurangan pemborosan dalam unit kegiatan operasional organisasi	0,12	12%	
L11	Implementasi program <i>mentoring</i> dan <i>coaching</i>	0,23	23%	0
L21	Peluang pelatihan, pendidikan dan program pengembangan karir	0,63	63%	
L31	Evaluasi dan umpan balik pelaksanaan kegiatan operasional	0,12	12%	
Aktivitas				
F111	Memperbaiki proses rekrutmen dengan memanfaatkan <i>online platform</i> dan alat otomatisasi	0,18	18%	0
F211	Memanfaatkkan teknologi yang ada untuk meningkatkan koordinasi dalam kegiatan operasional	0,23	23%	
F311	Memberlakukan sistem <i>reward</i> dan pengakuan serta memberikan insentif berbasis kinerja	0,20	20%	
C111	Menyediakan saluran komunikasi yang lebih mudah diakses, lebih cepat dan <i>responsive</i> melalui <i>online platform</i>	0,23	23%	0
C211	Memberikan insentif berupa hadiah undian kepada pelanggan yang setia sebagai bentuk penghargaan	0,11	11%	

Pengukuran Kinerja Staf pada Credit Union Sauan Sibarrung dengan Pendekatan
Human Resource Scorecard

Kode	Keterangan	Bobot	%	CR
C311	Mendorong staf untuk selalu berpikir dan bertindak dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan	0,65	65%	
I111	Memberikan tugas dan menempatkan staf pada posisi yang tepat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	0,23	23%	0
I211	Melakukan hubungan kemitraan dengan <i>startup</i> , lembaga riset dan komunitas inovatif lainnya	0,14	14%	
I311	Meminimalisir penundaan dan pengulangan kegiatan yang tidak ,memberikan nilai tambah terhadap organisasi	0,60	60%	
L111	Melakukan <i>mentoring</i> dan <i>coaching</i> sehingga staf lain bisa saling membimbing dan mendukung pengembangan karir terhadap staf yang lain	0,65	65%	0
L211	Menyediakan peluang kerja bagi staf untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki dalam mencapai tujuan karir	0,12	12%	
L311	Melakukan evaluasi regular terhadap kinerja dan memberikan umpan balik yang bersifat konstruktif	0,22	22%	

Sumber: Data diolah (2024)

Pembahasan

Penelitian ini membahas pengukuran kinerja staf menggunakan metode human resource scorecard. Pengukuran kinerja adalah langkah untuk menilai pencapaian tujuan perusahaan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta merumuskan langkah-langkah strategis untuk perbaikan. Hasil pengukuran kinerja digunakan sebagai umpan balik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, memberikan wawasan tentang pencapaian rencana, dan menunjukkan titik-titik penyesuaian yang diperlukan dalam perencanaan dan pengendalian. Dalam konteks penelitian ini, kinerja mengacu pada pencapaian individu terhadap tujuan perusahaan. Human resource scorecard digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja sumber daya manusia sesuai dengan visi, misi, dan strategi perusahaan. Metode pengukuran kinerja ini mengandalkan KPI (Key Performance Indicators) dan AHP (Analytical Hierarchy Process), dengan fokus pada strategy objective, program inisiatif, dan aktivitas terkait dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Berdasarkan hasil analisis tanggapan informan penelitian pada tahap penyamaan Key Performance Indicators (KPI) dengan peneliti, didapatkan 36 KPI yang dibagi ke dalam 4 perspektif. Perspektif keuangan memiliki 9 KPI, perspektif pelanggan 9 KPI, perspektif proses internal bisnis 9 KPI, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan 9 KPI. Setiap perspektif memiliki 3 KPI untuk strategy objective, program inisiatif, dan aktivitas masing-masing. Hasil perhitungan CR (consistency ratio) dari keseluruhan perspektif, strategy objective, program inisiatif dan aktivitas menunjukkan hasil yang konsisten karena nilainya 0 dan berada dibawah 10% atau 0,1. Bobot tertinggi tingkat kepentingan perspektif berada pada perspektif pelanggan diikuti oleh perspektif proses internal bisnis, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sementara bobot terendah berada pada perspektif keuangan.

Pada perspektif keuangan diperoleh bobot sebesar 17% dengan bobot tertinggi strategy objective sebesar 54% berada pada indikator kontribusi staf terhadap profitabilitas, program inisiatif sebesar 50% berada pada indikator mengefektifkan otomatisasi proses dan mengurangi waktu dan upaya yang dibutuhkan dan aktivitas

sebesar 23% berada pada indikator memanfaatkan teknologi yang ada untuk meningkatkan koordinasi dalam kegiatan operasional.

Pada perspektif pelanggan diperoleh bobot sebesar 40% dengan bobot tertinggi strategy objective sebesar 40% berada pada indikator hubungan dengan pelanggan dan kontribusi staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, program inisiatif sebesar 76% berada pada indikator penekanan pada pelayanan sebagai fokus utama dalam budaya organisasi dan aktivitas sebesar 65% berada pada indikator mendorong staf untuk selalu berpikir dan bertindak dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Pada perspektif proses internal bisnis diperoleh bobot sebesar 22% dengan bobot tertinggi strategy objective sebesar 50% berada pada indikator inovasi, program inisiatif sebesar 60% berada pada indikator delegasi tugas yang tepat dan kolaborasi antar divisi dan aktivitas sebesar 60% berada pada indikator meminimalisir penundaan dan pengulangan kegiatan yang tidak ,memberikan nilai tambah terhadap organisasi.

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diperoleh bobot sebesar 20% dengan bobot tertinggi strategy objective sebesar 50% berada pada indikator peningkatan keterampilan, program inisiatif sebesar 63% berada pada indikator peluang pelatihan, pendidikan dan program pengembangan karir dan aktivitas sebesar 65% berada pada indikator melakukan mentoring dan coaching sehingga staf lain bisa saling membimbing dan mendukung pengembangan karir terhadap staf yang lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data penelitian tentang Pengukuran Kinerja Staf pada Credit Union Sauan Sibarrung dengan Pendekatan Human Resource Scorecard, dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) Tingkat kinerja staf CU. Sauan Sibarrung sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai dari bobot keseluruhan perspektif sebesar 99%, dimana perspektif keuangan dengan bobot sebesar 17%, perspektif pelanggan dengan bobot sebesar 40%, perspektif proses internal bisnis dengan bobot sebesar 22% dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan bobot sebesar 20%. Dan (2) perspektif pelanggan menjadi perspektif yang lebih ditekankan oleh pihak CU. Sauan Sibarrung yang diikuti oleh perspektif proses internal bisnis, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dan perspektif keuangan.

BIBLIOGRAFI

- Ardianwiliandri, R., Efranto, R. Y., & Handini, A. (2018). Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia dengan Pendekatan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(3), 185–194. <https://journal.untar.ac.id/index.php/industri/article/view/4244/2540>
- Ismiyarto, I. (2017). Penilaian Kinerja Unit Pelayanan pada Organisasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 2(2), 12–29. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v2i2.923>
- Jayakusuma, I. (2016). Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan Pada PT. Taspen (Persero) Kcu Bandung. 8–33.
- Niswa, N. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Selama *Work From Home* Menggunakan *Metode Human Resource Scorecard*. [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/7297/0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/7297/3/D22116314_skripsi 1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/7297/0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/7297/3/D22116314_skripsi%201-2.pdf)
- Panjaitan, O. W. O., Mahrita, A., & Rahayu, R. (2020). Persepsi dan minat generasi Z dalam berkoperasi guna mendorong keberlanjutan koperasi (Studi Pada Cu Betang

- Asi). *Competence: Journal of Management Studies*, 14(2), 234-250.
- Putri, D. A., & Handayani, N. U. (2015). Pengukuran Kinerja Karyawan Pt. Pertamina (Persero) Tbbm Semarang Group dengan Pendekatan *Human Resources Scorecard*. *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 10(3), 187–196. <https://doi.org/10.12777/jati.10.3.187-196>
- Sabang, N. (2016). Konsep Dasar Manajemen dan Koperasi. *Manajemen Koperasi*, 1-41.
- Saputra, R. S. (2014). Peran Koperasi Mahasiswa dalam Membentuk Kepribadian Wirausaha Mahasiswa di Universitas Telkom. *Academia. Edu*.
- Sodik, N. R., Industri, P. T., Teknik, F., & Bandung, U. I. (2021). Perancangan Pengukuran Kinerja Karyawan Menggunakan *Metode Human Resources Scorecard* Penjualan produk PT Matoa Indonesia.
- Sulitianto, A. (2022). Pengukuran Kinerja Karyawan PT Ebako Nusantara dengan Pendekatan *Human Resources Scorecard*. *Industrial Engineering Online Journal*, 22(4), 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/36104>
- Indranatha, I. G. N. A. L., & Suryanawa, I. K. (2013). Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Koperasi Serba Usaha Kuta Mimba. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(3), 451-471.
- Utomo, M. N., Rita, M. R., Pratiwi, S. R., & Puspitasari, I. (2022). *Green Business: Strategi Membangun Kewirausahaan Berdaya Saing dan Berkelanjutan*. Syiah Kuala University Press.
- Welan, J., & Rondonuwu, C. N. (2019). Pengukuran Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode Human Resource Scorecard pada PT. Hasjrat Abadi Tendeand Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Wicaksana, E. A., Darsono, D., & Sutrisno, J. (2016). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Pt. Central Proteina Prima Tbk Melalui Pendekatan *Human Resources Scorecard*. *SEPA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 12(2), 156. <https://doi.org/10.20961/sepa.v12i2.14218>
- Widyaningrum, M. E., & Widiana, M. (2020). Evaluasi Kinerja: Untuk meningkatkan produktifitas karyawan perusahaan. <http://eprints.ubhara.ac.id/658/>

Copyright holder:

Seprianus Densa, Jens Batara Marewa, Marchelin (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

