

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M., & Hidayati, R. (2018). PENERAPAN METODE ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP) BERBASIS ANDROID SEBAGAI SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM PEMILIHAN TEMPAT KOS. *Jurnal Coding, Rekayasa Sistem Komputer Untan*, 06(03). <http://dx.doi.org/10.26418/coding.v6i3.27437>
- Adina, P., & Suwarsono, W. (2021). Perancangan Key Performance Indicator (KPI) Pada Divisi Konstruksi PT XYZ Menggunakan Performance Prism. *E-Proceeding of Engineering*, 8, 2222–2228.
- Agustianna, V., Juhara, S., & Rahayu, M. (2020). Desain Key Performance Indicator Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard di PT XYZ. *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1, 162–170. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v6i3.4244>
- Amalia, A. R., Haliah, & Nirwana. (2022). PENGUKURAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN PENDEKATAN HUMAN RESOURCES SCORECARD. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 28–36. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v3i2.270>
- Budiyanto, E., & Mochklas, D. M. (2020). *Kinerja Karyawan: Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)*. CV. AA. RIZKY.
- Chiu, W.-Y., Tzeng, G.-H., & Li, H.-L. (2013). A new hybrid MCDM model combining DANP with VIKOR to improve e-store business. *Knowledge-Based Systems*, 37, 48–61. <https://doi.org/10.1016/j.knosys.2012.06.017>
- Deputi Bidang Ekonomi. (2021). *Perkembangan Ekonomi Indonesia dan Dunia Triwulan III Tahun 2021* [Publikasi Triwulan]. Kedeputian Bidang Ekonomi Kementerian PPN/Bappenas.
- Ekawati, R., Trenggonowati, D. L., & Aditya, V. D. (2018). PENILAIAN PERFORMA SUPPLIER MENGGUNAKAN PENDEKATAN ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP). *Journal Industrial Servicess*, 3(12). <http://dx.doi.org/10.36055/jiss.v3i2.3192>
- Haidiputri, T. A. N. (2019). Penggunaan Metode Balance Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS*, 6(2), 14–23. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i2.221>
- Implementasi Multi Criteria Decision Making (Mcdm) Pada Agroindustri: Suatu Telaah Literatur. (2020). *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 234–343. <https://doi.org/10.24961/j.tek.ind.pert.2020.30.2.234>
- Irfani, A. S. (2020). *MANAJEMEN KEUANGAN DAN BISNIS: TEORI DAN APLIKASI*. PT Gramedia.
- Istiarsono, Z. (2022). *PENERAPAN BALANCE SCORECARD DALAM BIDANG PENDIDIKAN: KAJIAN TEORETIK*. 7.
- Kundariyah, S., Tjahjono, H. K., Aini, Q., & Setyonugroho, W. (2021). Employee Performance Measurements at ‘Aisyiyah Klaten Hospital using the Human Resources Scorecard approach. *Disease Prevention and Public Health Journal*, 16(1), 47–54. <https://doi.org/10.12928/dpphj.v16i1.4585>

- Leksono, E. B., Suparno, S., & Vanany, I. (2019). Integration of a Balanced Scorecard, DEMATEL, and ANP for Measuring the Performance of a Sustainable Healthcare Supply Chain. *Sustainability*, 11(13), 3626. <https://doi.org/10.3390/su11133626>
- Maftuhah, R. (2021). ANALISIS KINERJA BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) SURABAYA DENGAN PENDEKATAN BALANCE SCORECARD. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(2).
- Nur Irawan, M. R. (2019). PENERAPAN BALANCE SCORECARD SEBAGAI TOLAK UKUR PENGUKURAN KINERJA PADA HOTEL ELRESAS LAMONGAN. *JURNAL MANAJEMEN*, 4(3), 1069. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.273>
- Nur, M., & Yani, D. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Integrated Performance Measurement Systems. *Industrial Engineering Journal*, 8(2). <https://doi.org/10.53912/iejm.v8i2.400>
- Phiong, S., & Surjasa, D. (2018). Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia dengan Pendekatan Human Resources Scorecard dan Alat Ukur OMAX (Objective Matrix) pada Bagian Produksi PT. Fajarindo Faliman Zipper. *JURNAL TEKNIK INDUSTRI*, 8(3), 213–227. <https://doi.org/10.25105/jti.v8i3.4735>
- PT PELNI (Persero). (2022). *ADAPTING TO CHANGES FOR SUSTAINABLE BUSINESS* (;;Aporan Tahunan 2021). PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero).
- SALSABILA, E. S., & FITRIA, L. (2022). *Usulan Perbaikan Kualitas Produk Tas dengan Menggunakan Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA) dan Process Decision Program Chart (PDPC)*.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyurroh, A., Satriawan, D. G., Lestari, A. S., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Susan, E. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. 9(2).
- Sutrisno Sutrisno, Healthy Aldriany Prasetyo, & Adriana Ina Faot. (n.d.). *The Measurement of Human Resources Employees by using Human Resources Score Card Method and Analytical Hierarchy Process Method*.
- Ulfa, M., & Ridwan, M. (2015). *ANALISIS PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN METODE HUMAN RESOURCES SCORECARD DI BMT LOGAM MULIA*. 3(2).
- Vafae Najar, A., Tabatabaee, S. S., Houshmand, E., Ebrahimipour, H., & Zomorodi Niat, H. (2021). Balanced and Imbalanced Performance Evaluation using Balanced Scorecard and Analytic Hierarchy Process. *Journal of Patient Safety and Quality Improvement*, 9(2). <https://doi.org/10.22038/psj.2021.44671.1254>
- Widiasih, W. (2017). *B163—IDENTIFIKASI HUBUNGAN KETERKAITAN ANTAR RISIKO PADA IMPLEMENTASI KONSEP LEAN MANUFACTURING DENGAN METODE DEMATEL*.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner DEMATEL

#### PETUNJUK KUESIONER 1

Kuesioner ini berisi kriteria yang digunakan dalam pengukuran kinerja perusahaan untuk mengetahui intensitas hubungan relasi antar kriteria. Bacalah masing-masing kriteria dengan seksama sebelum anda menjawab lembar tersebut. Isilah kuesioner ini dengan cara memberikan tanda **ceklis** (√) pada jawaban yang anda pilih. Adapun keterangan tiap skor adalah sebagai berikut:

- **Tidak Mempengaruhi** : 0
- **Kurang Mempengaruhi** : 1
- **Cukup Mempengaruhi** : 2
- **Kuat Mempengaruhi** : 3
- **Sangat Kuat Mempengaruhi** : 4

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
<i>Financial</i>	<i>Financial</i>					
	<i>Customer</i>					
	<i>Internal Business Process</i>					
	<i>Learning and Growth</i>					
<i>Customer</i>	<i>Financial</i>					
	<i>Customer</i>					
	<i>Internal Business Process</i>					
	<i>Learning and Growth</i>					
<i>Internal Business Process</i>	<i>Financial</i>					
	<i>Customer</i>					
	<i>Internal Business Process</i>					

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
	<i>Learning and Growth</i>					
<i>Learning and Growth</i>	<i>Financial</i>					
	<i>Customer</i>					
	<i>Internal Business Process</i>					
	<i>Learning and Growth</i>					



## SASARAN STRATEGIS

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
F1: Pertumbuhan profit berkelanjutan	F1: Pertumbuhan profit berkelanjutan					
	C1: Peningkatan kepuasan pelanggan					
	C2: Peningkatan akuisisi pelanggan					
	I1: Peningkatan kinerja karyawan					
	I2: Penurunan kecelakaan kerja					
	L1: Pengembangan kapabilitas karyawan					
	L2: Peningkatan kepuasan karyawan					
C1: Peningkatan kepuasan pelanggan	F1: Pertumbuhan profit berkelanjutan					
	C1: Peningkatan kepuasan pelanggan					
	C2: Peningkatan akuisisi pelanggan					
	I1: Peningkatan kinerja karyawan					
	I2: Penurunan kecelakaan kerja					
	L1: Pengembangan kapabilitas karyawan					
	L2: Peningkatan kepuasan karyawan					
C2: Peningkatan akuisisi pelanggan	F1: Pertumbuhan profit berkelanjutan					
	C1: Peningkatan kepuasan pelanggan					
	C2: Peningkatan akuisisi pelanggan					
	I1: Peningkatan kinerja karyawan					
	I2: Penurunan kecelakaan kerja					
	L1: Pengembangan kapabilitas karyawan					
	L2: Peningkatan kepuasan karyawan					
I1: Peningkatan kinerja karyawan	F1: Pertumbuhan profit berkelanjutan					
	C1: Peningkatan kepuasan pelanggan					
	C2: Peningkatan akuisisi pelanggan					
	I1: Peningkatan kinerja karyawan					
	I2: Penurunan kecelakaan kerja					

	L1: Pengembangan kapabilitas karyawan					
	L2: Peningkatan kepuasan karyawan					
I2: Penurunan kecelakaan kerja	F1: Pertumbuhan profit berkelanjutan					
	C1: Peningkatan kepuasan pelanggan					
	C2: Peningkatan akuisisi pelanggan					
	I1: Peningkatan kinerja karyawan					
	I2: Penurunan kecelakaan kerja					
	L1: Pengembangan kapabilitas karyawan					
	L2: Peningkatan kepuasan karyawan					
L1: Pengembangan kapabilitas karyawan	F1: Pertumbuhan profit berkelanjutan					
	C1: Peningkatan kepuasan pelanggan					
	C2: Peningkatan akuisisi pelanggan					
	I1: Peningkatan kinerja karyawan					
	I2: Penurunan kecelakaan kerja					
	L1: Pengembangan kapabilitas karyawan					
	L2: Peningkatan kepuasan karyawan					
L2: Peningkatan kepuasan karyawan	F1: Pertumbuhan profit berkelanjutan					
	C1: Peningkatan kepuasan pelanggan					
	C2: Peningkatan akuisisi pelanggan					
	I1: Peningkatan kinerja karyawan					
	I2: Penurunan kecelakaan kerja					
	L1: Pengembangan kapabilitas karyawan					
	L2: Peningkatan kepuasan karyawan					

## KPI

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
F121: Tingkat penurunan biaya operasional	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
1221: Pelaksanaan sosialisasi K3						

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
C111: Tingkat retensi pelanggan	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	I221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					



Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan				
F121: Tingkat penurunan biaya operasional						
C111: Tingkat retensi pelanggan						
C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan						
C211: Tingkat pertumbuhan penjualan						
C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>						
I111: <i>Ontime performance</i>						
I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah						
1221: Pelaksanaan sosialisasi K3						
L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan						
L112: <i>Employee Productivity</i>						
L211: Penerimaan gaji tepat waktu						
L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah						

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
C221: Peningkatan jumlah distribusi ticketing channel	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi ticketing channel					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
	I111: <i>Ontime performance</i>	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan				
F121: Tingkat penurunan biaya operasional						
C111: Tingkat retensi pelanggan						
C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan						
C211: Tingkat pertumbuhan penjualan						
C221: Peningkatan jumlah distribusi ticketing channel						
I111: <i>Ontime performance</i>						
I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah						
1221: Pelaksanaan sosialisasi K3						

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah						
1221: Pelaksanaan sosialisasi K3	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah						
L112: <i>Employee Productivity</i>	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
L211: Penerimaan gaji tepat waktu	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					

Hubungan Relasi antar Kriteria		Skor				
		0	1	2	3	4
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					
L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah	F111: Tingkat pertumbuhan pendapatan					
	F121: Tingkat penurunan biaya operasional					
	C111: Tingkat retensi pelanggan					
	C112: Tingkat <i>complain</i> pelanggan					
	C211: Tingkat pertumbuhan penjualan					
	C221: Peningkatan jumlah distribusi <i>ticketing channel</i>					
	I111: <i>Ontime performance</i>					
	I211: Jumlah kecelakaan kerja rendah					
	1221: Pelaksanaan sosialisasi K3					
	L111: Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan					
	L112: <i>Employee Productivity</i>					
	L211: Penerimaan gaji tepat waktu					
	L212: Tingkat <i>turn over</i> karyawan rendah					

Lampiran 2 Matriks hubungan langsung Sasaran Strategis yang telah dinormalisasi

	F1	C1	C2	I1	I2	L1	L2
F1	0,00	0,08	0,11	0,13	0,06	0,10	0,15
C1	0,18	0,00	0,18	0,01	0,03	0,12	0,05
C2	0,20	0,02	0,00	0,05	0,03	0,12	0,03
I1	0,18	0,13	0,18	0,00	0,18	0,19	0,15
I2	0,17	0,06	0,18	0,11	0,00	0,05	0,18
L1	0,13	0,08	0,19	0,20	0,20	0,00	0,17
L2	0,11	0,08	0,06	0,18	0,17	0,17	0,00

Lampiran 3 Peta *Impact Diagram* Sasaran Strategis DEMATEL

	F1	C1	C2	I1	I2	L1	L2
F1			ada				ada
C1	ada		ada				
C2	ada						
I1	ada		ada		ada	ada	ada
I2	ada		ada				ada
L1	ada		ada	ada	ada	ada	ada
L2	ada		ada	ada	ada	ada	0

Lampiran 4. Matriks hubungan langsung KPI yang telah dinormalisasi

	F111	F121	C111	C112	C211	C221	I111	I211	I221	L111	L112	L211	L212
F111	0,00	0,03	0,03	0,05	0,04	0,05	0,06	0,04	0,04	0,05	0,04	0,04	0,02
F121	0,03	0,00	0,03	0,04	0,05	0,04	0,03	0,03	0,03	0,03	0,04	0,02	0,03
C111	0,10	0,04	0,00	0,06	0,10	0,03	0,02	0,04	0,03	0,03	0,04	0,02	0,02
C112	0,06	0,10	0,10	0,00	0,09	0,02	0,04	0,03	0,02	0,02	0,03	0,03	0,04
C211	0,10	0,06	0,06	0,03	0,00	0,05	0,05	0,04	0,04	0,03	0,06	0,02	0,01
C221	0,08	0,02	0,01	0,03	0,05	0,00	0,03	0,02	0,01	0,01	0,04	0,01	0,02
I111	0,07	0,04	0,09	0,08	0,09	0,02	0,00	0,05	0,03	0,06	0,02	0,02	0,04
I211	0,06	0,08	0,07	0,07	0,08	0,03	0,05	0,00	0,06	0,05	0,06	0,02	0,05
I221	0,03	0,04	0,01	0,03	0,02	0,03	0,02	0,10	0,00	0,01	0,02	0,01	0,03
L111	0,03	0,06	0,04	0,04	0,05	0,02	0,09	0,06	0,02	0,00	0,09	0,03	0,06
L112	0,10	0,10	0,10	0,09	0,10	0,06	0,08	0,07	0,06	0,07	0,00	0,06	0,08
L211	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05	0,00	0,08
L212	0,03	0,04	0,03	0,04	0,05	0,05	0,05	0,03	0,03	0,03	0,06	0,08	0,00

Lampiran 5. Peta *Impact Diagram* KPI DEMATEL

	F111	F121	C111	C112	C211	C221	I111	I211	I221	L111	L112	L211	L212
F111				ada	ada		ada						
F121					ada		0						
C111	ada	ada		ada	ada		0						
C112	ada	ada	ada		ada		ada						
C211	ada	ada	ada				ada				ada		
C221	ada												
I111	ada	ada	ada	ada	ada		ada			ada			
I211	ada	ada	ada	ada	ada		ada		ada	ada	ada		ada
I221								ada					
L111	ada	ada	ada	ada	ada		ada	ada			ada		ada
L112	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada		ada	ada
L211	ada	ada	ada	ada	ada						ada		ada
L212	ada	ada		ada	ada		ada				ada	ada	





Lampiran 6. Perbandingan berpasangan ANP dari *Software Superdecision*

### PERSPEKTIF – SASARAN STRATEGIS

#### *Respect to Financial*

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	<i>Customer</i>																		<i>Learning and Growth</i>

#### *Respect to Customer*

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	<i>Customer</i>																		<i>Financial</i>

#### *Respect to Internal Business Process*

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	<i>Customer</i>																		<i>Financial</i>
2	<i>Customer</i>																		<i>Internal Business Process</i>
3	<i>Customer</i>																		<i>Learning and Growth</i>

4	<i>Financial</i>																		<i>Internal Business Process</i>
5	<i>Financial</i>																		<i>Learning and Growth</i>
6	<i>Internal Business Process</i>																		<i>Learning and Growth</i>

***Respect to Learning and Growth***

No	Kriteria A	Skala																	Kriteria B
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	<i>Customer</i>																		<i>Financial</i>
2	<i>Customer</i>																		<i>Internal Business Process</i>
3	<i>Customer</i>																		<i>Learning and Growth</i>
4	<i>Financial</i>																		<i>Internal Business Process</i>
5	<i>Financial</i>																		<i>Learning and Growth</i>
6	<i>Internal Business Process</i>																		<i>Learning and Growth</i>

**Node****(Customer Cluster)****Respect to Peningkatan Kinerja Karyawan**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan akuisisi pelanggan

**Respect to Peningkatan Kepuasan Karyawan (in customer cluster)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan akuisisi pelanggan

**Respect to Peningkatan Kepuasan Karyawan (in Internal Business Process Cluster)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kinerja karyawan																		Penurunan kecelakaan kerja

**Respect to Pengembangan kapabilitas Karyawan (in customer cluster)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan akuisisi pelanggan

**Respect to Pengembangan Kapabilitas Karyawan (in Internal Business Process Cluster)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kinerja karyawan																		Penurunan kecelakaan kerja

**SASARAN STRATEGIS – KPI**

**Cluster**

**Respect to Peningkatan kepuasan pelanggan**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan akuisisi pelanggan

2	Peningkatan kepuasan pelanggan																	Peningkatan kinerja karyawan
3	Peningkatan kepuasan pelanggan																	Peningkatan profit berkelanjutan
4	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Peningkatan kinerja karyawan
5	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Peningkatan profit berkelanjutan
6	Peningkatan kinerja karyawan																	Peningkatan profit berkelanjutan

**Respect to Peningkatan akuisisi pelanggan**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kapabilitas karyawan
2	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kinerja karyawan
3	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan profit berkelanjutan
4	Peningkatan kapabilitas karyawan																		Peningkatan kinerja karyawan

5	Peningkatan kapabilitas karyawan																	Peningkatan profit berkelanjutan
6	Peningkatan kinerja karyawan																	Peningkatan profit berkelanjutan

**Respect to Peningkatan kapabilitas karyawan**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																	Peningkatan akuisisi pelanggan
2	Peningkatan kepuasan pelanggan																	Peningkatan kapabilitas karyawan
3	Peningkatan kepuasan pelanggan																	Penurunan kecelakaan kerja
4	Peningkatan kepuasan pelanggan																	Peningkatan kepuasan karyawan
5	Peningkatan kepuasan pelanggan																	Peningkatan kinerja karyawan
6	Peningkatan kepuasan pelanggan																	Peningkatan profit berkelanjutan
7	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Pengembangan kapabilitas karyawan

8	Peningkatan akuisisi pelanggan																		Penurunan kecelakaan kerja
9	Peningkatan akuisisi pelanggan																		Peningkatan kepuasan karyawan
10	Peningkatan akuisisi pelanggan																		Peningkatan kinerja karyawan

**Respect to Penurunan kecelakaan kerja**

No	Kriteria A	Skala																	Kriteria B
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan akuisisi pelanggan
2	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kapabilitas karyawan
3	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Penurunan kecelakaan kerja
4	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kepuasan karyawan
5	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kinerja karyawan
6	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan profit berkelanjutan

7	Peningkatan akuisisi pelanggan																		Pengembangan kapabilitas karyawan
8	Peningkatan akuisisi pelanggan																		Penurunan kecelakaan kerja
9	Peningkatan akuisisi pelanggan																		Peningkatan kepuasan karyawan
10	Peningkatan akuisisi pelanggan																		Peningkatan kinerja karyawan

**Respect to Peningkatan kepuasan karyawan**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan akuisisi pelanggan
2	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kapabilitas karyawan
3	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kepuasan karyawan
4	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kinerja karyawan
5	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan profit berkelanjutan



6	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Pengembangan kapabilitas karyawan
7	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Peningkatan kepuasan karyawan
8	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Peningkatan kinerja karyawan
9	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Peningkatan profit berkelanjutan
10	Peningkatan kapabilitas karyawan																	Peningkatan kepuasan karyawan

**Respect to Peningkatan kinerja karyawan**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan akuisisi pelanggan
2	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Pengembangan kapabilitas karyawan
3	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Penurunan kecelakaan kerja
4	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan profit berkelanjutan

5	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Pengembangan kapabilitas karyawan
6	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Penurunan kecelakaan kerja
7	Peningkatan akuisisi pelanggan																	Peningkatan profit berkelanjutan
8	Pengembangan kapabilitas karyawan																	Penurunan kecelakaan kerja
9	Pengembangan kapabilitas karyawan																	Peningkatan profit berkelanjutan
10	Penurunan kecelakaan kerja																	Peningkatan profit berkelanjutan

**Respect to Peningkatan profit berkelanjutan**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan akuisisi pelanggan
2	Peningkatan kepuasan pelanggan																		Peningkatan kinerja karyawan
3	Peningkatan akuisisi pelanggan																		Peningkatan kinerja karyawan

**NODE*****Respect to Tingkat complain pelanggan***

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan

***Respect to Tingkat retensi pelanggan***

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan

***Respect to Tingkat tingkat pertumbuhan penjualan***

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan

**Respect to Employee productivity (peningkatan kepuasan pelanggan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat complain pelanggan																		Tingkat retensi pelanggan

**Respect to Employee productivity (peningkatan akuisisi pelanggan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Peningkatan jumlah distribusi ticketing channel																		Tingkat pertumbuhan penjualan

**Respect to Employee productivity (penurunan kecelakaan kerja)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Jumlah kecelakaan kerja																		Peningkatan sosialisasi K3

**Respect to Employee productivity (peningkatan kepuasan pelanggan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Penerimaan gaji tepat waktu																		Tingkat turn over karyawan rendah

**Respect to Employee productivity (peningkatan profit berkelanjutan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan

**Respect to Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan (peningkatan kepuasan pelanggan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat complain pelanggan																		Tingkat retensi pelanggan

**Respect to Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan (peningkatan profit berkelanjutan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan

**Respect to Jumlah kecelakaan kerja (peningkatan kepuasan pelanggan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat <i>complain</i> pelanggan																		Tingkat retensi pelanggan

**Respect to Jumlah kecelakaan kerja (peningkatan kapabilitas karyawan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	<i>Employee productivity</i>																		Jumlah pelatihan bulanan

**Respect to Jumlah kecelakaan kerja (pertumbuhan profit berkelanjutan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan

**Respect to Penerimaan gaji tepat waktu (peningkatan kepuasan pelanggan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat <i>complain</i> pelanggan																		Tingkat retensi pelanggan

**Respect to Penerimaan gaji tepat waktu (pertumbuhan profit berkelanjutan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan

**Respect to Tingkat turn over karyawan**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan

**Respect to Ontime performance (in node peningkatan kepuasan pelanggan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat <i>complain</i> pelanggan																		Tingkat retensi pelanggan

**Respect to Ontime performance (in node pertumbuhan profit berkelanjutan)**

No	Kriteria A	Skala																Kriteria B	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Tingkat penurunan biaya operasional																		Tingkat pertumbuhan pendapatan



## Lampiran 7 Kuesioner ANP

**PETUNJUK KUISIONER 2**

Kusioner ini berisi pernyataan dalam kusioner ANP berupa *pairwise comparison* (perbandingan berpasangan) antar elemen dalam cluster untuk mengetahui mana diantara elemen tersebut yang lebih besar pengaruhnya (lebih dominan) dan seberapa besar perbedaannya (pada skala 1-9) dilihat dari satu sisi. Isilah kusioner ini dengan cara memberikan tanda **ceklis** (√) pada kolom skala kriteria. Skala numerik 1-9 yang digunakan merupakan terjemahan dari penilaian verbal seperti pada tabel berikut:

Skala Numerik ( <i>Intensity of Importance</i> )	Skala Verbal ( <i>Definition</i> )
9	<i>Extrem importance</i>
8	<i>Very, very strong</i>
7	<i>Very strong or demonstrated importance</i>
6	<i>Strong plus</i>
5	<i>Strong importance</i>
4	<i>Moderate plus</i>
3	<i>Moderate importance</i>
2	<i>Weak</i>
1	<i>Equal importance</i>





Penurunan kecelakaan kerja									
Pengembangan kapabilitas karyawan									
Peningkatan kepuasan karyawan									
<b>Peningkatan kepuasan karyawan</b>									
Pertumbuhan profit berkelanjutan									
Peningkatan kepuasan pelanggan									
Peningkatan akuisisi pelanggan									
Peningkatan kinerja karyawan									
Pengembangan kapabilitas karyawan									
Peningkatan kepuasan karyawan									
<b>Tingkat <i>complain</i> pelanggan</b>									
Tingkat pertumbuhan pendapatan									
Tingkat penurunan biaya operasional									
<b>Tingkat retensi pelanggan</b>									
Tingkat pertumbuhan pendapatan									
Tingkat penurunan biaya operasional									
<b>Tingkat pertumbuhan penjualan</b>									
Tingkat pertumbuhan pendapatan									
Tingkat penurunan biaya operasional									
<b><i>Ontime Performance</i> (in node Pertumbuhan profit berkelanjutan)</b>									
Tingkat pertumbuhan pendapatan									
Tingkat penurunan biaya operasional									
<b><i>Ontime Performance</i> (in node Peningkatan kepuasan pelanggan)</b>									
Tingkat <i>complain</i> pelanggan									
Tingkat retensi pelanggan									
<b>Jumlah kecelakaan kerja (in node Pertumbuhan profit berkelanjutan)</b>									
Tingkat pertumbuhan pendapatan									
Tingkat penurunan biaya operasional									
<b>Jumlah kecelakaan kerja (in node Peningkatan kepuasan pelanggan)</b>									
Tingkat <i>complain</i> pelanggan									
Tingkat retensi pelanggan									
<b>Jumlah kecelakaan kerja (in node Pengembangan kapabilitas karyawan)</b>									
<i>Employee productivity</i>									
Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan									
<b><i>Employee Productivity</i> (in node Pertumbuhan profit berkelanjutan)</b>									
Tingkat pertumbuhan pendapatan									
Tingkat penurunan biaya operasional									



Lampiran 8. *Inverse* tabulasi kuesioner ANP (Sasaran Strategis)

<b>KRITERIA</b>	<b>R1</b>	<b>R2</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>
<b>Financial</b>						
<i>customer - learning and growth</i>	3	3	4	4	4	3
<b>Customer</b>						
<i>Customer - Financial</i>	3	3	2	2	3	4
<b>Internal Business Process</b>						
<i>Customer - Financial</i>	3	2	2	2	3	2
<i>Customer - Internal Business Process</i>	5	3	4	5	5	4
<i>customer - learning and growth</i>	4	4	3	3	4	3
<i>Financial - Internal Business Process</i>	3	2	3	4	3	3
<i>Financial - learning and Growth</i>	2	3	2	2	2	2
<i>Internal Business Process - Learning and Growth</i>	2	1/2	2	3	2	2
<b>Learning and Growth</b>						
<i>Customer - Financial</i>	2	3	2	3	1/2	3
<i>Customer - Internal Business Process</i>	3	4	3	2	2	4
<i>customer - learning and growth</i>	4	5	4	4	3	5
<i>Financial - Internal Business Process</i>	2	2	2	1/2	3	2
<i>Financial - learning and Growth</i>	3	3	3	2	4	3
<i>Internal Business Process - Learning and Growth</i>	2	2	2	3	2	2
<b>Peningkatan kinerja karyawan</b>						
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	3	2	2	1	2	3
<b>Peningkatan Kepuasan karyawan</b>						
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	3	3	2	2	1	2
Peningkatan kinerja karyawan - Penurunan kecelakaan kerja	3	2	3	2	2	1
<b>Pengembangan kapabilitas karyawan</b>						
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	3	2	2	3	1	3
Peningkatan kinerja karyawan - Penurunan kecelakaan kerja	3	2	2	2	1	4

Lampiran 9. *Inverse* tabulasi kuesioner ANP (KPI)

KRITERIA	R1	R2	R3	R4	R5	R6
<b>Pertumbuhan profit berkelanjutan</b>						
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	4	3	4	1/2	1/3	3
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	2	2	2	1/3	1/2	2
Peningkatan akuisisi pelanggan - peningkatan kinerja karyawan	3	2	3	2	1/2	2
<b>Peningkatan kepuasan pelanggan</b>						
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	3	4	5	4	4	5
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	1/2	2	2	2	1/2	2
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	2	3	3	5	2	4
Peningkatan akuisisi pelanggan - peningkatan kinerja karyawan	4	3	4	3	5	4
Peningkatan akuisisi pelanggan - pertumbuhan profit berkelanjutan	2	2	3	1/2	3	2
Peningkatan kinerja karyawan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	3	2	2	4	3	3
<b>Peningkatan akuisisi pelanggan</b>						
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	4	4	3	2	3	5
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	2	2	2	1/2	1/2	2
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	3	6	4	4	4	6
Pengembangan kapabilitas karyawan - peningkatan kinerja karyawan	3	3	2	3	4	4
Pengembangan kapabilitas karyawan - pertumbuhan profit berkelanjutan	1/2	3	2	3	2	2
Peningkatan kinerja karyawan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	2	5	3	5	5	5
<b>Peningkatan kinerja karyawan</b>						
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	2	1/2	2	2	3	3
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	4	5	3	5	3	3
Peningkatan kepuasan pelanggan - Penurunan kecelakaan kerja	3	4	3	2	2	1
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	2	3	2	3	1/2	1/2
Peningkatan akuisisi pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	5	4	4	6	5	5
Peningkatan akuisisi pelanggan - Penurunan kecelakaan kerja	4	3	2	3	4	3

Peningkatan akuisisi pelanggan - pertumbuhan profit berkelanjutan	3	2	3	4	2	2
Pengembangan kapabilitas karyawan - Penurunan kecelakaan kerja	2	2	5	4	2	3
Pengembangan kapabilitas karyawan - Peningkatan profit berkelanjutan	3	3	2	3	4	4
Penurunan kecelakaan kerja - Peningkatan profit berkelanjutan	2	2	1/4	1/2	3	2

#### Penurunan kecelakaan kerja

Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	4	4	2	2	1/2	3
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	3	4	5	4	6	4
Peningkatan kepuasan pelanggan - Penurunan kecelakaan kerja	5	5	6	5	7	5
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kepuasan karyawan	4	3	4	3	4	3
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	2	2	3	2	5	2
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	2	2	1/2	3	2	2
Peningkatan akuisisi pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	6	7	6	5	5	6
Peningkatan akuisisi pelanggan - Penurunan kecelakaan kerja	8	8	7	6	6	7
Peningkatan akuisisi pelanggan - Peningkatan kepuasan karyawan	7	6	5	4	3	5
Peningkatan akuisisi pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	5	5	4	3	4	4

#### Pengembangan kapabilitas karyawan

Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	3	2	2	3	3	1/2
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	5	7	7	4	5	8
Peningkatan kepuasan pelanggan - Penurunan kecelakaan kerja	2	3	2	2	3	4
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kepuasan karyawan	4	6	6	5	4	7
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	3	4	5	3	2	5
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	2	2	3	1/2	1/2	3
Peningkatan akuisisi pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	7	8	8	6	7	7
Peningkatan akuisisi pelanggan - Penurunan kecelakaan kerja	4	4	3	4	5	3
Peningkatan akuisisi pelanggan - Peningkatan kepuasan karyawan	6	7	7	7	6	6
Peningkatan akuisisi pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	5	5	6	5	4	4



<b>Peningkatan kepuasan karyawan</b>						
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan akuisisi pelanggan	3	3	2	4	1/3	1/2
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	3	5	4	2	6	6
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kepuasan karyawan	4	4	5	4	7	5
Peningkatan kepuasan pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	2	3	3	3	5	4
Peningkatan kepuasan pelanggan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	1/2	2	2	1/2	2	3
Peningkatan akuisisi pelanggan - Pengembangan kapabilitas karyawan	5	7	5	5	4	5
Peningkatan akuisisi pelanggan - Peningkatan kepuasan karyawan	6	6	6	7	5	4
Peningkatan akuisisi pelanggan - Peningkatan kinerja karyawan	4	5	4	6	3	3
Peningkatan akuisisi pelanggan - Pertumbuhan profit berkelanjutan	2	4	3	3	1/2	2
Peningkatan kapabilitas karyawan - Peningkatan kepuasan karyawan	2	1/2	2	3	2	1/2
<b>Tingkat complain pelanggan</b>						
Tingkat penurunan biaya operasional - Tingkat pertumbuhan pendapatan	5	4	5	3	4	4
<b>Tingkat retensi pelanggan</b>						
Tingkat penurunan biaya operasional - Tingkat pertumbuhan pendapatan	5	3	5	5	3	4
<b>Tingkat pertumbuhan penjualan</b>						
Tingkat penurunan biaya operasional - Tingkat pertumbuhan pendapatan	5	6	4	3	5	5
<b>On Time Performance</b>						
Tingkat complain pelanggan - Tingkat retensi pelanggan	3	2	4	3	3	3
Tingkat penurunan biaya operasional - Tingkat pertumbuhan pendapatan	2	4	3	2	3	2
<b>Jumlah kecelakaan kerja</b>						
Tingkat complain pelanggan - Tingkat retensi pelanggan	4	4	4	3	2	3
Employee productivity - jumlah pelatihan bulanan	3	3	3	2	4	4
Tingkat penurunan biaya operasional - Tingkat pertumbuhan pendapatan	3	2	2	4	3	3
Tingkat complain pelanggan - Tingkat retensi pelanggan	2	3	2	3	4	3
Peningkatan jumlah distribusi ticketing channel - Tingkat pertumbuhan penjualan	3	2	3	5	3	4
Jumlah kecelakaan kerja - Peningkatan sosialisasi K3	3	3	2	3	3	3

Penerimaan gaji tepat waktu -	4	3	3	3	3	1/3
Tingkat turn over karyawan rendah						
Tingkat penurunan biaya operasional	4	5	5	5	3	4
- Tingkat pertumbuhan pendapatan						
<b>Jumlah pelaksanaan pelatihan bulanan</b>						
Tingkat complain pelanggan -	2	1/4	3	3	1/2	2
Tingkat retensi pelanggan						
Tingkat penurunan biaya operasional	3	1/3	3	2	2	3
- Tingkat pertumbuhan pendapatan						
<b>Penerimaan gaji tepat waktu</b>						
Tingkat complain pelanggan -	2	3	2	1/2	3	3
Tingkat retensi pelanggan						
Tingkat penurunan biaya operasional	1/2	4	3	3	4	1/2
- Tingkat pertumbuhan pendapatan						
<b>Tingkat turn over karyawan rendah</b>						
Tingkat penurunan biaya operasional	4	5	4	4	4	4
- Tingkat pertumbuhan pendapatan						



Lampiran 10. *Ranking* Sasaran Strategis tiap responden

Responden	F1	C1	C2	I1	I2	L1	L2
R1	1	7	2	4	5	6	3
R2	1	7	2	4	5	6	3
R3	1	7	2	4	5	6	3
R4	1	7	2	5	4	6	3
R5	1	7	2	5	4	6	3
R6	1	7	2	5	4	6	3

Lampiran 11. *Ranking* KPI tiap responden

Kriteria	C112	C111	C221	C211	L112	L111	I211	I221	L211	L212	I111	F121	F111
<b>R1</b>	7	8	13	2	9	6	4	11	10	5	1	12	3
<b>R2</b>	7	8	13	2	9	6	4	11	10	5	1	12	3
<b>R3</b>	7	8	13	2	9	6	4	11	10	5	1	12	3
<b>R4</b>	7	8	13	2	9	6	4	11	10	5	1	12	3
<b>R5</b>	7	8	13	2	9	6	4	11	10	5	1	12	3
<b>R6</b>	7	8	13	2	9	6	4	11	12	3	1	10	5

Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Bagian Keuangan &amp; SDMU



Lampiran 13. Dokumentasi Validasi Sasaran Strategis dan KPI bersama HR



Lampiran 14. Dokumentasi Pengisian Kuesioner bersama Responden

