

**Lampiran 1 Kuesioner Validasi *Key Performance Indicator***



**KEY PERFORMANCE INDICATOR**



Tujuan: Kuesioner ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah masing-masing *key performance indicator* cukup efektif dan tepat sasaran untuk dijadikan indikator kinerja dalam pengukuran kinerja sumber daya manusia dan secara signifikan cukup dapat mewakili pencapaian visi, misi, sasaran, strategi, dan kebutuhan sumber daya manusia perusahaan.

**Petunjuk pengisian: Berilah tanda *check* (✓) pada kolom jawaban yang sesuai.**

Isilah pada kolom jawaban yang sesuai, berdasarkan pertanyaan berikut:  
Apakah masing-masing *key performance indicator* sudah relevan untuk dijadikan tujuan indikator kinerja masing-masing perspektif?

Perspektif *Plan*

Kode	Keterangan	Key Performance Indicator	Jawaban	
			Ya	Tidak
P1	Reliability	Persentase kesesuaian jumlah hasil produksi dengan jumlah produk yang telah direncanakan		
		Persentase penyimpangan permintaan aktual dengan permintaan hasil peramalan		
		Persentase kesesuaian perencanaan dengan jumlah bahan baku yang diterima		
		Persentase kesesuaian perencanaan jumlah bahan baku dengan kondisi keuangan yang ada		
		Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian perencanaan dan pengendalian produksi dalam kurun waktu tertentu		
		Jumlah karyawan pada bagian perencanaan dan pengendalian produksi yang mengikuti pelatihan		
		Waktu yang dibutuhkan untuk menyusun jadwal produksi		
P2	Responsiveness	Waktu yang dibutuhkan untuk membuat perubahan atau perencanaan ulang jadwal produksi		
		Waktu kesesuaian penjadwalan untuk pelatihan karyawan pada bagian perencanaan dan pengendalian produksi		



Perspektif *Source*

Kode	Keterangan	Key Performance Indicator	Jawaban	
			Ya	Tidak
S1	Reliability	Persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh <i>supplier</i>		
		Persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan		
		Persentase jumlah bahan baku yang dikembalikan pada <i>supplier</i>		
		Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>purchasing</i> dalam kurun waktu tertentu		
		Jumlah karyawan pada bagian <i>purchasing</i> yang mengikuti pelatihan		
		Persentase jumlah <i>supplier</i> yang sudah memiliki ISO 9001:2008		
		Jumlah pertemuan dengan <i>supplier</i> untuk melakukan evaluasi		
		Waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat pembelian ( <i>Purchase Order</i> )		
		Waktu tunggu untuk melakukan pemesanan bahan baku pada <i>supplier</i>		
		Waktu tunggu pengiriman bahan baku dari <i>supplier</i>		
S2	Responsiveness	Waktu tunggu pengiriman bahan baku tambahan dari <i>supplier</i> karena perubahan jumlah kebutuhan bahan baku		
		Waktu yang dibutuhkan untuk memilih <i>supplier</i> dan melakukan negosiasi pada kurun waktu yang ditetapkan secara mendadak		

Perspektif *Make*

Kode	Keterangan	Key Performance Indicator	Jawaban	
			Ya	Tidak
M1	Reliability	Persentase kerusakan mesin produksi selama proses produksi		
		Persentase kesesuaian jumlah produk yang dihasilkan dengan jumlah permintaan distributor		
		Persentase kesesuaian jumlah persediaan yang ada di gudang dengan catatan atau dokumentasi yang ada		
		Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian produksi dalam kurun waktu tertentu		
		Jumlah karyawan pada bagian produksi yang mengikuti pelatihan		
		Persentase jumlah produk jadi yang lolos uji kualitas		
		Persentase kesesuaian jadwal perawatan fasilitas produksi		
		Persentase kesesuaian jumlah tenaga kerja pada		

Kode	Keterangan	Key Performance Indicator	Jawaban	
		bagian produksi dengan jumlah produk yang dapat dihasilkan		
		Persentase jumlah produk yang gagal diolah saat proses produksi berlangsung		
M2	Responsiveness	Persentase kesesuaian waktu produksi dengan jumlah produk yang diproduksi per hari atau per bulan dalam segala kendala pada aktivitas produksi		
		Persentase keterlambatan produksi sehingga menghambat aktivitas pengiriman produk		
		Rata-rata waktu penyimpanan produk jadi di gudang		

#### Perspektif Deliver

Kode	Keterangan	Key Performance Indicator	Jawaban	
			Ya	Tidak
D1	Reliability	Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>marketing</i> dalam kurun waktu tertentu		
		Jumlah karyawan pada bagian <i>marketing</i> yang mengikuti pelatihan		
		Persentase kesesuaian jumlah produk yang dikirim dengan jumlah produk yang dipesan oleh distributor		
		Persentase ketepatan waktu pengiriman produk		
D2	Responsiveness	Lama waktu pemilihan jasa pengiriman untuk pendistribusian produk yang mendadak		
		Waktu pengiriman ulang produk sebagai pengganti produk cacat yang dikembalikan		

#### Perspektif Return

Kode	Keterangan	Key Performance Indicator	Jawaban	
			Ya	Tidak
R1	Reliability	Persentase produk cacat yang dikembalikan oleh distributor		
		Jumlah komplain dari konsumen		
		Persentase penggantian produk cacat dengan jumlah dan jenis yang tepat		
		Persentase keterlambatan pengembalian produk cacat oleh distributor		
R2	Responsiveness	Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dan mengatasi komplain konsumen yang mendadak		

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner diatas:

Menurut anda, apakah rancangan *key performance indicator* di atas sudah mewakili sistem pengukuran performansi *supply chain* perusahaan? Jika tidak, berikan alasan anda:

.....

.....

Jika tidak, mohon tuliskan rekomendasi *key performance indicator* pada tabel di bawah ini:

Perspektif	Keterangan	Key Performance Indicator	Jawaban	
			Ya	Tidak
	Reliability			
	Responsiveness			
	Reliability			
	Responsiveness			

Data Responden

Malang, 27 Februari 2013

Nama :

Jabatan :



**Lampiran 2 Kuesioner Pembobotan Tingkat Kepentingan Perspektif, Dimensi, dan KPI**

**KUESIONER PEMBOBOTAN TINGKAT KEPENTINGAN PERSPEKTIF, DIMENSI, DAN KPI**

Dalam rangka penelitian tugas akhir di PT. Indonesian Tobacco Malang, saya peneliti adalah mahasiswa Teknik Industri Universitas Brawijaya, memohon kesediaan Saudari untuk melengkapi survey pembobotan tingkat kepentingan perspektif, dimensi, dan *Key Performance Indicator* (KPI) dalam pengukuran kinerja *supply chain* yang dilakukan dalam penelitian ini.

Adapun tujuan dari kuesioner ini adalah untuk membobotkan tingkat kepentingan masing-masing perspektif, dimensi, dan *Key Performance Indicator* (KPI) dari sistem pengukuran kinerja *supply chain* dalam tugas akhir ini.

Petunjuk pengisian kuesioner ini adalah sebagai berikut :

**1. Berilah nilai sesuai dengan kriteria di bawah ini :**

Nilai	Tingkat Kepentingan
1	Perspektif / Dimensi / KPI A sama penting dibanding dengan Perspektif / Dimensi / KPI B
3	Perspektif / Dimensi / KPI A sedikit lebih penting dibanding dengan Perspektif / Dimensi / KPI B
5	Perspektif / Dimensi / KPI A lebih penting dibanding dengan Perspektif / Dimensi / KPI B
7	Perspektif / Dimensi / KPI A sangat penting dibanding dengan Perspektif / Dimensi / KPI B
9	Perspektif / Dimensi / KPI A jauh penting dibanding dengan Perspektif / Dimensi / KPI B
2, 4, 6, 8	Nilai – nilai tengah

Pengertian nilai tengah adalah jika KPI A sedikit lebih penting dari KPI B maka diberikan nilai 3, namun jika nilai 3 tersebut dianggap masih terlalu besar dan nilai 1 dianggap terlalu kecil, maka nilai 2 yang harus diberikan untuk prioritas antara KPI A dengan KPI B.

**2. Contoh pengisian kuesioner**

KPI	Skala Penilaian																	KPI
Persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan

Artinya KPI persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh *supplier* sama penting (1) dibanding dengan KPI persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan.

**“Terima kasih atas kesediaannya untuk menyisihkan waktu dan pikiran dalam pengisian kuesioner ini, tiap jawaban yang diberikan akan sangat bermanfaat bagi kelangsungan penelitian ini”**

**KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN PERSPEKTIF**

Perspektif	Skala Penilaian																Perspektif	
<i>Plan</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Source</i>
<i>Plan</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Make</i>
<i>Plan</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Deliver</i>
<i>Plan</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Return</i>
<i>Source</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Make</i>
<i>Source</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Deliver</i>
<i>Source</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Return</i>
<i>Make</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Deliver</i>
<i>Make</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Return</i>
<i>Deliver</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Return</i>

**KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN DIMENSI**

Perspektif *Plan*

Dimensi	Skala Penilaian																Dimensi	
<i>Reliability</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Responsiveness</i>

Perspektif *Source*

Dimensi	Skala Penilaian																Dimensi	
<i>Reliability</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Responsiveness</i>

Perspektif *Make*

Dimensi	Skala Penilaian																Dimensi	
<i>Reliability</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Responsiveness</i>

**Perspektif Deliver**

Dimensi	Skala Penilaian																Dimensi	
Reliability	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Responsiveness

**Perspektif Return**

Dimensi	Skala Penilaian																Dimensi	
Reliability	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Responsiveness

**KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN KEY PERFORMANCE INDICATOR**

**Perspektif Plan**

Key Performance Indicator	Skala Penilaian																Key Performance Indicator	
Persentase penyimpangan permintaan aktual dengan permintaan hasil peramalan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase kesesuaian perencanaan dengan jumlah bahan baku yang diterima
Persentase penyimpangan permintaan aktual dengan permintaan hasil peramalan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian perencanaan dan pengendalian produksi dalam kurun waktu tertentu
Persentase penyimpangan permintaan aktual dengan permintaan hasil peramalan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian perencanaan dan pengendalian produksi yang mengikuti pelatihan
Persentase kesesuaian perencanaan dengan jumlah bahan baku yang diterima	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian perencanaan dan pengendalian produksi dalam kurun waktu tertentu
Persentase kesesuaian perencanaan dengan jumlah bahan baku yang diterima	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian perencanaan dan pengendalian produksi yang mengikuti pelatihan
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian perencanaan dan pengendalian produksi dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian perencanaan dan pengendalian produksi yang mengikuti pelatihan
Waktu yang dibutuhkan untuk menyusun jadwal produksi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu yang dibutuhkan untuk membuat perubahan atau perencanaan ulang jadwal produksi

Perspektif Source

Key Performance Indicator	Skala Penilaian																Key Performance Indicator	
Persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan
Persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah bahan baku yang dikembalikan pada <i>supplier</i>
Persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>purchasing</i> dalam kurun waktu tertentu
Persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian <i>purchasing</i> yang mengikuti pelatihan
Persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah <i>supplier</i> yang sudah memiliki ISO 9001:2008
Persentase jumlah bahan baku yang dapat dipenuhi oleh <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah pertemuan dengan <i>supplier</i> untuk melakukan evaluasi
Persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah bahan baku yang dikembalikan pada <i>supplier</i>
Persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>purchasing</i> dalam kurun waktu tertentu
Persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian <i>purchasing</i> yang mengikuti pelatihan
Persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah <i>supplier</i> yang sudah memiliki ISO 9001:2008
Persentase jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah pertemuan dengan <i>supplier</i> untuk melakukan evaluasi
Persentase jumlah bahan baku yang dikembalikan pada <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>purchasing</i> dalam kurun waktu tertentu
Persentase jumlah bahan baku yang dikembalikan pada <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian <i>purchasing</i> yang mengikuti pelatihan
Persentase jumlah bahan baku yang dikembalikan pada <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah <i>supplier</i> yang sudah memiliki ISO 9001:2008
Persentase jumlah bahan baku yang dikembalikan pada <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah pertemuan dengan <i>supplier</i> untuk melakukan evaluasi
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian <i>purchasing</i> yang

Key Performance Indicator	Skala Penilaian																Key Performance Indicator	
pada karyawan di bagian <i>purchasing</i> dalam kurun waktu tertentu																		mengikuti pelatihan
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>purchasing</i> dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah <i>supplier</i> yang sudah memiliki ISO 9001:2008
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>purchasing</i> dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah pertemuan dengan <i>supplier</i> untuk melakukan evaluasi
Jumlah karyawan pada bagian <i>purchasing</i> yang mengikuti pelatihan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah <i>supplier</i> yang sudah memiliki ISO 9001:2008
Jumlah karyawan pada bagian <i>purchasing</i> yang mengikuti pelatihan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah pertemuan dengan <i>supplier</i> untuk melakukan evaluasi
Persentase jumlah <i>supplier</i> yang sudah memiliki ISO 9001:2008	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah pertemuan dengan <i>supplier</i> untuk melakukan evaluasi

Key Performance Indicator	Skala Penilaian																Key Performance Indicator	
Waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat pembelian ( <i>Purchase Order</i> )	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu tunggu untuk melakukan pemesanan bahan baku pada <i>supplier</i>
Waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat pembelian ( <i>Purchase Order</i> )	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu tunggu pengiriman bahan baku dari <i>supplier</i>
Waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat pembelian ( <i>Purchase Order</i> )	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu tunggu pengiriman bahan baku tambahan dari <i>supplier</i>
Waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat pembelian ( <i>Purchase Order</i> )	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu yang dibutuhkan untuk memilih <i>supplier</i> dan melakukan negosiasi
Waktu tunggu untuk melakukan pemesanan bahan baku pada <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu tunggu pengiriman bahan baku dari <i>supplier</i>
Waktu tunggu untuk melakukan pemesanan bahan baku pada <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu tunggu pengiriman bahan baku tambahan dari <i>supplier</i>
Waktu tunggu untuk melakukan pemesanan bahan baku pada <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu yang dibutuhkan untuk memilih <i>supplier</i> dan melakukan negosiasi
Waktu tunggu pengiriman bahan baku dari <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu tunggu pengiriman bahan baku tambahan dari <i>supplier</i>
Waktu tunggu pengiriman bahan baku dari <i>supplier</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu yang dibutuhkan untuk memilih <i>supplier</i> dan melakukan negosiasi
Waktu tunggu pengiriman bahan baku tambahan dari	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu yang dibutuhkan untuk memilih <i>supplier</i>

Key Performance Indicator	Skala Penilaian														Key Performance Indicator			
supplier																		dan melakukan negosiasi

**Perspektif Make**

Key Performance Indicator	Skala Penilaian														Key Performance Indicator			
Persentase kesesuaian jumlah produk yang dihasilkan dengan jumlah permintaan distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian produksi dalam kurun waktu tertentu
Persentase kesesuaian jumlah produk yang dihasilkan dengan jumlah permintaan distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian produksi yang mengikuti pelatihan
Persentase kesesuaian jumlah produk yang dihasilkan dengan jumlah permintaan distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah produk jadi yang lolos uji kualitas
Persentase kesesuaian jumlah produk yang dihasilkan dengan jumlah permintaan distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase kesesuaian jumlah tenaga kerja pada bagian produksi dengan jumlah produk yang dapat dihasilkan
Persentase kesesuaian jumlah produk yang dihasilkan dengan jumlah permintaan distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah produk yang gagal diolah saat proses produksi berlangsung
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian produksi dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian produksi yang mengikuti pelatihan
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian produksi dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah produk jadi yang lolos uji kualitas
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian produksi dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase kesesuaian jumlah tenaga kerja pada bagian produksi dengan jumlah produk yang dapat dihasilkan
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian produksi dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah produk yang gagal diolah saat proses produksi berlangsung
Jumlah karyawan pada bagian produksi yang mengikuti pelatihan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah produk jadi yang lolos uji kualitas
Jumlah karyawan pada bagian produksi yang mengikuti pelatihan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase kesesuaian jumlah tenaga kerja pada bagian produksi dengan jumlah produk yang dapat dihasilkan
Jumlah karyawan pada bagian produksi yang mengikuti pelatihan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah produk yang gagal diolah saat proses produksi berlangsung

Key Performance Indicator	Skala Penilaian																Key Performance Indicator	
Persentase jumlah produk jadi yang lolos uji kualitas	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase kesesuaian jumlah tenaga kerja pada bagian produksi dengan jumlah produk yang dapat dihasilkan
Persentase jumlah produk jadi yang lolos uji kualitas	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah produk yang gagal diolah saat proses produksi berlangsung
Persentase kesesuaian jumlah tenaga kerja pada bagian produksi dengan jumlah produk yang dapat dihasilkan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase jumlah produk yang gagal diolah saat proses produksi berlangsung

Key Performance Indicator	Skala Penilaian																Key Performance Indicator	
Persentase kesesuaian waktu produksi dengan jumlah produk yang diproduksi per hari atau per bulan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase keterlambatan produksi sehingga menghambat aktivitas pengiriman produk

**Perspektif Deliver**

Key Performance Indicator	Skala Penilaian																Key Performance Indicator	
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>marketing</i> dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah karyawan pada bagian <i>marketing</i> yang mengikuti pelatihan
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>marketing</i> dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase kesesuaian jumlah produk yang dikirim dengan jumlah produk yang dipesan oleh distributor
Tingkat pencapaian jumlah pelatihan yang diberikan pada karyawan di bagian <i>marketing</i> dalam kurun waktu tertentu	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase ketepatan waktu pengiriman produk
Jumlah karyawan pada bagian <i>marketing</i> yang mengikuti pelatihan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase kesesuaian jumlah produk yang dikirim dengan jumlah produk yang dipesan oleh distributor
Jumlah karyawan pada bagian <i>marketing</i> yang mengikuti pelatihan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase ketepatan waktu pengiriman produk
Persentase kesesuaian jumlah produk yang dikirim dengan jumlah produk yang dipesan oleh distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase ketepatan waktu pengiriman produk

Key Performance Indicator	Skala Penilaian																Key Performance Indicator	
Lama waktu pemilihan jasa pengiriman	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Waktu pengiriman ulang produk sebagai pengganti produk cacat yang dikembalikan

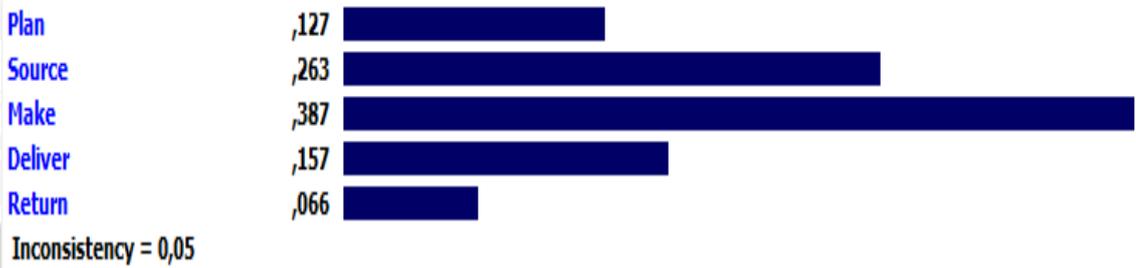
**Perspektif Return**

<i>Key Performance Indicator</i>	<i>Skala Penilaian</i>																<i>Key Performance Indicator</i>	
Persentase produk cacat yang dikembalikan oleh distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah komplain dari konsumen
Persentase produk cacat yang dikembalikan oleh distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase penggantian produk cacat dengan jumlah dan jenis yang tepat
Persentase produk cacat yang dikembalikan oleh distributor	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase keterlambatan pengembalian produk cacat oleh distributor
Jumlah komplain dari konsumen	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase penggantian produk cacat dengan jumlah dan jenis yang tepat
Jumlah komplain dari konsumen	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase keterlambatan pengembalian produk cacat oleh distributor
Persentase penggantian produk cacat dengan jumlah dan jenis yang tepat	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Persentase keterlambatan pengembalian produk cacat oleh distributor



Lampiran 3 Hasil Pembobotan KPI Level 1 dengan *Software Expert Choice 11*

	Plan	Source	Make	Deliver	Return
Plan		2,0	3,0	2,0	3,0
Source			2,0	3,0	3,0
Make				3,0	4,0
Deliver					3,0
Return	Incon: 0,05				



## Lampiran 4 Hasil Pembobotan KPI Level 2 dengan *Software Expert Choice 11*

### 1. Perspektif Plan

	Reliability	Responsiv
Reliability		3,0
Responsiveness	Incon: 0,00	

Reliability	,750	
Responsiveness	,250	

Inconsistency = 0,

### 2. Perspektif Source

	Reliability	Responsiv
Reliability		2,0
Responsiveness	Incon: 0,00	

Reliability	,667	
Responsiveness	,333	

Inconsistency = 0,

### 3. Perspektif Make

	Reliability	Responsiv
Reliability		3,0
Responsiveness	Incon: 0,00	

Reliability	,750	
Responsiveness	,250	

Inconsistency = 0,

### 4. Perspektif Deliver

	Reliability	Responsiv
Reliability		1,0
Responsiveness	Incon: 0,00	

Reliability	,500	
Responsiveness	,500	

Inconsistency = 0,

### 5. Perspektif Return

	Reliability	Responsiv
Reliability		2,0
Responsiveness	Incon: 0,00	

Reliability	,667	
Responsiveness	,333	

Inconsistency = 0,

Lampiran 5 Hasil Pembobotan KPI Level 3 dengan *Software Expert Choice 11*

1. Perspektif *Plan*

a. *Reliability*

	P1b	P1c	P1e	P1f	P1g
P1b		3,0	2,0	3,0	1,0
P1c			2,0	1,0	1,0
P1e				3,0	1,0
P1f					2,0
P1g	Incon: 0,09				



b. *Responsiveness*

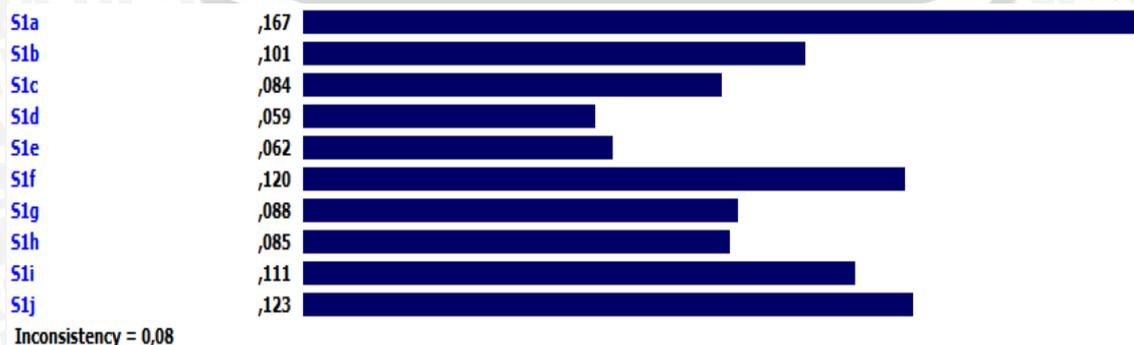
	P2a	P2b
P2a		3,0
P2b	Incon: 0,00	



2. Perspektif *Source*

a. *Reliability*

	S1a	S1b	S1c	S1d	S1e	S1f	S1g	S1h	S1i	S1j
S1a		3,0	2,0	3,0	4,0	3,0	2,0	1,0	2,0	1,0
S1b			1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0
S1c				2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	1,0	1,0
S1d					1,0	3,0	1,0	1,0	1,0	2,0
S1e						2,0	2,0	2,0	2,0	1,0
S1f							2,0	1,0	1,0	1,0
S1g								1,0	1,0	2,0
S1h									2,0	1,0
S1i										3,0
S1j	Incon: 0,08									



**b. Responsiveness**

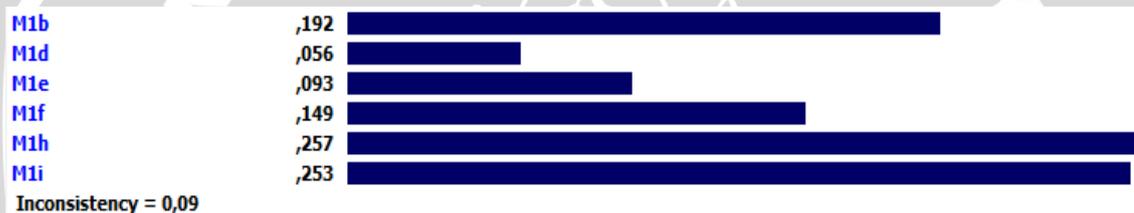
	S2a	S2b
S2a		3,0
S2b	Incon: 0,00	



**3. Perspektif Make**

**a. Reliability**

	M1b	M1d	M1e	M1f	M1h	M1i
M1b		5,0	3,0	2,0	2,0	3,0
M1d			3,0	3,0	2,0	4,0
M1e				2,0	3,0	2,0
M1f					1,0	2,0
M1h						2,0
M1i	Incon: 0,09					



**b. Responsiveness**

	M2a	M2b
M2a		3,0
M2b	Incon: 0,00	



**4. Perspektif Deliver**

**a. Reliability**

	D1a	D1b	D1c	D1d
D1a		3,0	3,0	2,0
D1b			2,0	3,0
D1c				2,0
D1d	Incon: 0,08			



**b. Responsiveness**

	D2a	D2b
D2a		4,0
D2b	Incon: 0,00	



Inconsistency = 0,

**5. Perspektif Return**

**a. Reliability**

	R1a	R1b	R1c	R1d
R1a		3,0	2,0	2,0
R1b			3,0	3,0
R1c				2,0
R1d	Incon: 0,05			



Inconsistency = 0,05

**b. Responsiveness**

	R2a	R2b
R2a		4,0
R2b	Incon: 0,00	



Inconsistency = 0,

