

Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Performance Prism* pada PT John Wise Sejahtera

Ave Olosius¹, Usran Masahere²

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

Alamat Institusi : Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

Email: aveolosius8@gmail.com¹

Submit:
05-03-2026

Revisi:
06-03-2026

Terima
09-03-2026

Terbit Online:
09-04-2025

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja PT John Wise Sejahtera menggunakan pendekatan Performance Prism yang mencakup lima dimensi, yaitu kepuasan stakeholder, kontribusi stakeholder, strategi, proses, dan kapabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif non-statistik dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan sebagai responden penelitian. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata skor untuk menggambarkan kondisi kinerja perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT John Wise Sejahtera secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Karyawan merasa puas terhadap lingkungan kerja dan sistem kerja yang diterapkan perusahaan serta menunjukkan tingkat kontribusi dan loyalitas yang tinggi. Strategi perusahaan dinilai jelas dan relevan dalam mendukung kualitas layanan logistik. Proses operasional telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur dan mendukung ketepatan waktu pengiriman, sedangkan kapabilitas perusahaan dinilai memadai dalam menghadapi tantangan industri logistik. Penelitian ini menunjukkan bahwa Performance Prism mampu memberikan gambaran kinerja perusahaan secara komprehensif.

Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, Performance Prism, Kuantitatif Non-Statistik, Logistik

ABSTRACT

Abstracts - This study aims to analyze the performance of PT John Wise Sejahtera using the Performance Prism approach, which consists of five dimensions: stakeholder satisfaction, stakeholder contribution, strategies, processes, and capabilities. The research employed a non-statistical quantitative method, with data collected through questionnaires distributed to employees as research respondents. The collected data were analyzed descriptively using frequency distributions, percentages, and mean scores to describe the company's performance condition objectively. The results indicate that the overall performance of PT John Wise Sejahtera is categorized as good to very good. Employees show a positive level of satisfaction with the working environment and work system, as well as a high level of contribution and loyalty toward the company. The company's strategies are considered clear and relevant in supporting the quality of logistics services. Operational processes have been implemented in accordance with standard operating procedures and support timely delivery, while the company's capabilities are deemed adequate in responding to challenges within the logistics industry. This study demonstrates that the Performance Prism approach provides a comprehensive and integrated overview of organizational performance.

Keywords: Organizational Performance, Performance Prism, Non-Statistical Quantitative, Logistics Industry

1. PENDAHULUAN

PT John Wise Sejahtera, yang dikenal dengan merek JWS Logistics merupakan salah satu perusahaan jasa logistik nasional yang bergerak dalam bidang ekspor-impor melalui udara maupun laut (air freight dan sea freight). Perusahaan ini menyediakan beragam layanan logistik mulai dari pengiriman barang (*courier service*), transportasi domestik, hingga layanan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut), EMKU (Ekspedisi

Muatan Kapal Udara), dan PPK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan). JWS Logistics berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan efisien kepada para pelanggan yang berasal dari berbagai sektor industri seperti manufaktur, pertanian, perikanan, perkebunan, hingga pertambangan. Sebagai perusahaan yang beroperasi di bidang logistik, JWS Logistics memiliki peran penting dalam mendukung rantai pasok (supply chain) nasional

maupun internasional. Persaingan dalam industri logistik kini semakin ketat, baik dari pemain lokal maupun internasional, yang sama-sama berupaya menghadirkan layanan terbaik dengan biaya yang kompetitif. Dalam situasi seperti ini, JWS Logistics perlu memastikan bahwa seluruh komponen organisasi – mulai dari strategi, sumber daya manusia, teknologi, hingga hubungan dengan pelanggan dan mitra usaha – berjalan secara sinergis untuk menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan.

Menurut Nawawi (2017) kinerja perusahaan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan, atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang telah direncanakan secara strategis.

(Cynthia Agelina Purnomo, 2021) menemukan bahwa analisis kinerja yang menerapkan model *Performance Prism* membantu perusahaan memahami kebutuhan dan kontribusi stakeholder secara menyeluruh, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan proses bisnis

Sebagai contoh, menurut (Hidayatul Khusnah, 2022), pengukuran kinerja non-keuangan seperti kepuasan pelanggan, kualitas proses, dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap performa karyawan. (Nurhayati, 2024) menyatakan bahwa integrasi indikator keuangan dan aspek keberlanjutan (non-keuangan) merupakan bagian penting dalam pengukuran kinerja perusahaan modern.

Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Performance Prism*, yaitu kerangka pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Andy Neely, Chris Adams, dan Mike Kennerley pada tahun 2002. Berbeda dengan model pengukuran tradisional seperti *Balanced Scorecard*, *Performance Prism* memandang organisasi sebagai sistem yang berinteraksi dengan berbagai pihak yang memiliki kepentingan (*stakeholders*).

Metode ini menilai kinerja dari lima dimensi utama, yaitu: kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholder satisfaction*), kontribusi pemangku kepentingan terhadap perusahaan (*stakeholder contribution*), strategi yang dijalankan (*strategies*), proses internal yang mendukung strategi (*processes*), serta kapabilitas yang dimiliki organisasi (*capabilities*). Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat memahami hubungan timbal balik antara kepentingan para stakeholder dan strategi bisnis yang dijalankan.

Performance Prism merupakan model pengukuran kinerja yang dikembangkan oleh Neely, Adams, dan Kennerley pada tahun 2002 sebagai penyempurnaan dari sistem pengukuran kinerja tradisional yang cenderung hanya berfokus pada aspek keuangan dan pelanggan. Model ini memandang kinerja organisasi dari berbagai sudut pandang seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) secara menyeluruh dan seimbang (Setiawan Bambang, 2021)

(Setiawan Bambang, 2021) juga menegaskan bahwa metode *Performance Prism* semakin banyak digunakan karena mampu memberikan pandangan yang lebih komprehensif terhadap kinerja organisasi,

khususnya dalam memahami kebutuhan serta kontribusi stakeholder yang sering diabaikan pada model pengukuran konvensional seperti *Balanced Scorecard*.

Sementara itu, (Maghfiroh, 2020) menerapkan metode ini pada perancangan sistem pengukuran kinerja di lingkungan pendidikan dan menemukan bahwa *Performance Prism* efektif dalam mengintegrasikan kebutuhan stakeholder dengan strategi dan proses organisasi, sehingga kinerja dapat diukur secara objektif dan berkesinambungan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Denara Akmal, 2021) yang menggunakan model *Performance Prism* untuk menganalisis kinerja usaha kecil menengah di sektor jasa. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *Performance Prism* dapat menilai kinerja tidak hanya dari kepuasan pelanggan, tetapi juga dari kontribusi pihak internal dan eksternal yang terlibat dalam proses bisnis.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Performance Prism* merupakan model pengukuran kinerja yang komprehensif, adaptif, serta relevan diterapkan dalam berbagai jenis organisasi di Indonesia karena memperhatikan keseimbangan antara kepentingan organisasi dan seluruh stakeholder-nya.

Menurut (Setiawan Bambang, 2021), model *Performance Prism* terdiri atas lima dimensi utama yang saling berhubungan dan membentuk kerangka pengukuran kinerja organisasi yang komprehensif. Kelima dimensi ini bukan hanya berfokus pada hasil akhir kinerja, tetapi juga memperhatikan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam setiap proses yang dijalankan organisasi.

Penggunaan metode *Performance Prism* memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi efektivitas proses bisnis dan kontribusi *stakeholder* secara lebih terarah (Helia, V. N., Sutrisno, W., Zaputra, A. S., 2021). Dalam studi kasus pada perusahaan batik, penerapan lima dimensi *Performance Prism* terbukti mampu meningkatkan kinerja operasional, memperkuat komunikasi antarbagian, serta mendorong partisipasi *stakeholder* dalam mendukung strategi perusahaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa model ini dapat diterapkan secara fleksibel pada berbagai jenis organisasi, baik industri manufaktur maupun jasa, dengan hasil yang konsisten dalam peningkatan efisiensi dan kepuasan stakeholder.

Sementara itu (Murman Budijanto, Yusuf Priyandari, 2023) menjelaskan bahwa *Performance Prism* menjadi alat yang efektif dalam merancang indikator kinerja utama (KPI) yang relevan dengan visi dan strategi

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non-statistik karena fokusnya adalah menggambarkan kondisi nyata di lapangan melalui pengukuran numerik yang tidak dianalisis menggunakan perhitungan statistik kompleks, tetapi diinterpretasikan secara

deskriptif untuk mendapatkan pemahaman yang objektif mengenai fenomena operasional di PT John Wise Sejahtera. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif non statistik, yaitu mengumpulkan data berbentuk angka dari responden maupun dokumen perusahaan kemudian menjelaskan hasilnya secara apa adanya untuk melihat pola, kecenderungan, serta hubungan dasar antarfaktor yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik *Purposive Sampling* adalah Pengambilan sampel yang akan dianalisis dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan (Sugiyono, 2019).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian pada lima dimensi *Performance Prism*, kinerja perusahaan secara keseluruhan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Dimensi kepuasan stakeholder menunjukkan bahwa karyawan merasa puas terhadap lingkungan kerja, sistem kerja, serta kebijakan perusahaan, yang tercermin dari komunikasi yang harmonis dan iklim kerja yang kondusif.

3.1. Kepuasan Stakeholder

Tabel 1. Tabulasi Data Dimensi Kepuasan Stakeholder

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor | Rata-rata Skor |
|--|-------------------|-----|-----|-----|-----|------|----------------|
| | ST | TS | RR | S | SS | | |
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | | |
| Perusahaan memberikan dukungan yang cukup dalam menjalankan tugas operasional | | | 6 | 80 | 40 | 126 | 4.20 |
| Saya merasa puas dengan sistem kerja yang diterapkan di PT John Wise Sejahtera | 2 | 9 | 64 | 50 | 125 | 4.17 | |
| Lingkungan kerja di perusahaan ini nyaman | 2 | 3 | 72 | 50 | 127 | 4.23 | |

| | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|-----|------|--|
| dan kondusif | | | | | | | |
| Komunikasi antara atasan dan karyawan berjalan dengan baik | 2 | 3 | 60 | 65 | 130 | 4.33 | |
| Saya puas dengan kebijakan perusahaan terkait operasional dan pelayanan | 2 | 15 | 48 | 60 | 125 | 4.17 | |

Sumber: (data penelitian, 2025)

Dimensi kepuasan *stakeholder* menunjukkan bahwa karyawan merasa puas terhadap lingkungan kerja, sistem kerja, serta kebijakan perusahaan, yang tercermin dari komunikasi yang harmonis dan iklim kerja yang kondusif.

3.2. Kontribusi Stakeholder

Tabel 2. Tabulasi Data Dimensi Kontribusi Stakeholder

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor | Rata-rata Skor |
|--|-------------------|-----|-----|-----|-----|------|----------------|
| | STS | TS | RR | S | SS | | |
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | | |
| Saya selalu berusaha memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan | | | 3 | 44 | 90 | 137 | 4.57 |
| Saya bersedia bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai target perusahaan | | | | 72 | 60 | 132 | 4.40 |
| Saya berkontribusi aktif dalam menjaga kelancaran proses operasional | | | 3 | 36 | 100 | 139 | 4.63 |

| | | | | | | | |
|---|--|--|---|----|----|-----|------|
| Saya mematuhi aturan dan prosedur perusahaan dalam bekerja | | | 6 | 52 | 74 | 132 | 4.40 |
| Loyalitas karyawan berperan penting dalam pencapaian kinerja perusahaan | | | 3 | 69 | 70 | 142 | 4.73 |

Sumber: (data penelitian, 2025)

Dimensi kontribusi stakeholder memperoleh nilai tertinggi, menandakan bahwa karyawan memiliki loyalitas, kepatuhan terhadap prosedur, serta keterlibatan aktif dalam proses operasional.

3.3. Strategi

Tabel 3. Tabulasi Data Dimensi Strategi

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor | Rata-rata Skor |
|--|-------------------|--------|--------|-------|--------|------|----------------|
| | STS (1) | TS (2) | RR (3) | S (4) | SS (5) | | |
| Strategi perusahaan sudah jelas dan mudah dipahami oleh karyawan | | 2 | | 72 | 55 | 129 | 4.30 |
| Strategi perusahaan mendukung peningkatan kualitas layanan logistik | | | 3 | 60 | 70 | 133 | 4.43 |
| Strategi perusahaan mampu menjawab kebutuhan pelanggan | | 2 | 6 | 68 | 50 | 126 | 4.2 |
| Strategi perusahaan sesuai dengan kondisi dan persaingan industri logistik | | | 15 | 40 | 75 | 130 | 4.33 |
| Saya memahami peran saya dalam mendukung strategi | | | | 72 | 60 | 132 | 4.40 |

| | | | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|--|--|
| perusahaan | | | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|--|--|

Sumber: (data penelitian, 2025)

Pada dimensi strategi, perusahaan dinilai telah memiliki arah kebijakan yang jelas dan relevan dengan kebutuhan pelanggan serta kondisi persaingan industri logistik, sehingga mampu menjadi pedoman bagi pelaksanaan operasional.

3.4. Proses

Tabel 4. Tabulasi Data Dimensi Proses

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor | Rata-rata Skor |
|---|-------------------|--------|--------|-------|--------|------|----------------|
| | STS (1) | TS (2) | RR (3) | S (4) | SS (5) | | |
| Proses kerja operasional berjalan sesuai dengan SOP perusahaan | | | 12 | 44 | 75 | 131 | 4.37 |
| Alur pengiriman barang berjalan dengan lancar | | | 12 | 68 | 45 | 125 | 4.17 |
| Koordinasi antar bagian dalam operasional berjalan efektif | | 2 | 9 | 44 | 75 | 130 | 4.33 |
| Proses kerja mendukung ketepatan waktu pengiriman | | | 9 | 52 | 70 | 131 | 4.37 |
| Permasalahan operasional dapat ditangani dengan cepat dan tepat | | | 15 | 52 | 60 | 127 | 4.23 |

Sumber: (data penelitian, 2025)

Dimensi proses menunjukkan bahwa aktivitas operasional telah berjalan sesuai SOP dan mendukung ketepatan waktu pengiriman, meskipun masih terdapat peluang peningkatan efisiensi.

3.5. Kapabilitas

Tabel 5. Tabulasi Data Dimensi Kapabilitas

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor | Rata-rata Skor |
|------------|-------------------|--------|--------|-------|--------|------|----------------|
| | STS (1) | TS (2) | RR (3) | S (4) | SS (5) | | |
| | | | | | | | |

| Pernyataan | STS (1) | TS (2) | RR (3) | S (4) | SS (5) | | |
|---|---------|--------|--------|-------|--------|-----|------|
| Karyawan memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaannya | 1 | 2 | 6 | 68 | 45 | 122 | 4.07 |
| Perusahaan menyediakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan | | 2 | 6 | 36 | 85 | 129 | 4.30 |
| Sistem informasi yang digunakan mendukung pekerjaan operasional | | | 6 | 56 | 70 | 132 | 4.40 |
| Fasilitas dan infrastruktur logistik memadai | | 4 | | 72 | 50 | 126 | 4.20 |
| Perusahaan siap menghadapi perubahan dan tantangan bisnis logistik | | | 3 | 40 | 95 | 138 | 4.60 |

Sumber: (data penelitian, 2025)

Sementara itu, dimensi kapabilitas memperlihatkan bahwa perusahaan memiliki sumber daya dan kesiapan yang memadai dalam menghadapi perubahan dan tantangan industri. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan adanya keterkaitan antara kepuasan, kontribusi, strategi, proses, dan kapabilitas dalam membentuk kinerja perusahaan yang berkelanjutan, sehingga pendekatan Performance Prism terbukti efektif sebagai alat analisis kinerja perusahaan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Dimensi *stakeholder satisfaction* menunjukkan bahwa karyawan merasa cukup puas terhadap lingkungan kerja, sistem kerja, serta kebijakan perusahaan yang mendukung kegiatan operasional. Hal ini mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pemangku kepentingan internal.
2. Dimensi kontribusi stakeholder memperoleh hasil yang sangat baik, yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat loyalitas, kepatuhan,

dan kontribusi yang tinggi dalam mendukung kelancaran proses operasional perusahaan.

3. Selanjutnya, pada dimensi strategi, perusahaan dinilai telah memiliki strategi yang jelas, relevan, dan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan logistik serta menjawab kebutuhan pelanggan.
4. Dimensi proses menunjukkan bahwa proses operasional telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur dan mendukung ketepatan waktu pengiriman, meskipun masih terdapat peluang peningkatan efisiensi dan koordinasi.
5. Adapun pada dimensi kapabilitas, perusahaan dinilai memiliki kapabilitas yang memadai, baik dari sisi kompetensi karyawan, dukungan sistem informasi, maupun kesiapan dalam menghadapi perubahan dan tantangan industri logistik
6. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja menggunakan metode Performance Prism, diketahui bahwa dimensi dengan rata-rata skor terendah adalah kepuasan *stakeholder* (4,22). Oleh karena itu, PT John Wise Sejahtera disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kepuasan karyawan sebagai *stakeholder* internal melalui evaluasi terhadap sistem kerja dan kebijakan operasional agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di lapangan, peningkatan dukungan terhadap pelaksanaan tugas operasional, penciptaan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan kondusif, serta penguatan komunikasi yang efektif antara atasan dan karyawan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

4.2 Saran

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif statistik atau metode campuran (*mixed methods*) untuk memperoleh hasil analisis yang lebih mendalam dan objektif. Selain itu, disarankan untuk melibatkan pemangku kepentingan eksternal, seperti pelanggan dan mitra kerja, agar penerapan *Performance Prism* dapat mencerminkan kinerja perusahaan secara lebih menyeluruh.

REFERENSI

- Cynthia Agelina Purnomo, Y. H. (2021). PENGUKURAN KINERJA UMKM MENGGUNAKAN PERFORMANCE PRISM. *Spektrum Industri*, 15 No.2, 16.
- Denara Akmal. (2021). ANALISIS PENGUKURAN KINERJA UMKM DENGAN MODEL PERFORMANCE PRISM: KASUS PADA ALL STAR FUTSAL PADANG. *Universitas Gadjah Mada 2021*, 17.
- Helia, V. N., Sutrisno, W., Zaputra, A. S., & Q. (2021). Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan

- Pendekatan Performance Prism pada Perusahaan Batik. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri, Universitas Islam Indonesia.*, 5(1)(Vol 5 No 1 June 2021, 43-52), 10.
- Hidayatul Khusnah, M. A. (2022). PENGUKURAN KINERJA NON KEUANGAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN: EFEK MEDIASI DARI ROLE CLARITY DAN KOMITMEN ORGANISASI. *Jurnal Media Mahardhika, VOL 20 No.*(Jurnal Media Mahardhika VOL 20 No. 2 Januari 2022), 8.
- Maghfiroh, A. H. D. . H. D. (2020). PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM PADA TENAGA STRUKTURAL DI UNIVERSITAS WAHIDIYAH (STUDI KASUS DI PRODI AHWALUS SYAKHSIAH). *Jurnal Manajemen Industri & Manufaktur Industri, Vol. 2*(Vol. 2, No. , Juli 2020), 7.
- Murman Budijanto, Yusuf Priyandari, S. E. S. (2023). Perancangan Key Performance Indicators (KPI) Menggunakan Metode Performance Prism (Studi Kasus di Batik Putra Bengawan). *Performa (2012, Vol. 11, N*(Vol. 11, No.2: 153-158), 6.
- Nawawi, H. (2017). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri* (1st ed.). Gadjah Mada University Press. https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/ekonomi-bisnis/evaluasi-dan-manajemen-kinerja?utm_source=chatgpt.com
- Nurhayati, S. R. (2024). Kinerja Keuangan sebagai Indikator Keberlanjutan Perusahaan: Kajian Sistematis atas Perusahaan Syariah dan Non Syariah Tahun 2020-2025. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA), Vol 18, No*(Vol 18, No.1, Januari-Juni (2025)), 12.
- Setiawan Bambang, P. H. H. (2021). Implementasi Metode Performance Prism pada Berbagai Bidang: Kajian. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 2, 16.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta.