

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2004). Kinerja merupakan salah satu media untuk mengevaluasi serta meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri, sehingga dibutuhkan sistem pengendalian prestasi kinerja yang berfungsi untuk mendukung evaluasi dan peningkatan kinerja karyawan tersebut. Pengendalian prestasi kinerja sendiri adalah suatu proses pengendalian prestasi kinerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya agar pekerjaan dapat selesai tepat waktu dan sesuai dengan target atau sasaran kinerja yang telah diberikan kepada karyawan yang bersangkutan (Steven, Leonard.,2010).

Hal ini juga yang diterapkan oleh Politeknik Telkom Bandung kepada karyawannya di tiap-tiap unit beserta dosen-dosennya. Politeknik Telkom merupakan institusi pendidikan yang selalu melakukan *improvement* pada setiap proses bisnisnya dengan harapan terciptanya visi untuk menjadi Politeknik unggulan di bidang manajemen dan teknologi informasi di Asia Tenggara. Untuk mencapai visi tersebut, para karyawan di setiap unit dituntut untuk menghasilkan kinerja yang maksimal dalam setiap pekerjaan yang telah diberikan oleh pimpinan. Hal itu pula yang dilakukan oleh unit SPM (Satuan Penjaminan Mutu) Politeknik Telkom dengan melakukan proses pengendalian kinerja dalam mengontrol serta meningkatkan kinerja karyawannya.

Pengendalian kinerja yang dilakukan oleh unit SPM Politeknik Telkom masih dilakukan secara manual, dimana manager unit memeriksa pekerjaan secara langsung (*interview*) kepada karyawan yang bersangkutan. Namun, pengendalian kinerja yang dilakukan oleh Unit SPM masih belum efektif dalam menjaga performansi kinerja para karyawannya. Hal itu disebabkan oleh cara pengendalian kinerjanya yang kurang transparan dan terintegrasi dalam menyampaikan

informasi pelaksanaan kerja individu, sehingga manager unit kurang *responsive* dalam menyikapi performansi karyawan terutama karyawan yang memiliki performansi kinerja yang kurang optimal. Hal itu mengakibatkan pekerjaan yang ditugaskan tidak selesai tepat waktu (tidak efisien) dan tidak sesuai dengan target atau sasaran kinerja yang telah diberikan kepada karyawan yang bersangkutan. Hal tersebut terlihat dari tabel hasil kinerja Unit SPM (Satuan Penjaminan Mutu) Politeknik Telkom pada periode 2011.

Tabel I.1 Tabel hasil kinerja unit SPM Politeknik Telkom 2011 (Statistik Sasaran Strategis Politeknik Telkom)

| Sasaran Kinerja Unit | Periode (caturwulan) | Indeks Pencapaian |
|----------------------|----------------------|-------------------|
| Sasaran Kinerja Unit | I                    | 64,3%             |
|                      | II                   | 70,8%             |
|                      | III                  | 76,4%             |
|                      | IV                   | 69,4%             |

Indeks pencapaian unit SPM didapatkan dari akumulasi hasil tugas seluruh karyawan unit SPM yang telah dihasilkan berdasarkan target yang diberikan oleh pimpinan. Dari data statistik sasaran strategis Politeknik Telkom, total pencapaian unit SPM pada periode 2011 hanya sekitar 70,225% yang berarti bahwa kinerja unit SPM masih belum optimal dalam melaksanakan tugas unit yang diberikan. Dengan adanya permasalahan dalam hal pencapaian sasaran strategis unit yang diakibatkan oleh sistem pengendalian kinerja karyawan yang masih manual, unit SPM Politeknik Telkom diharuskan memiliki sistem pengendalian kinerja yang transparan dan terintegrasi (ter-automatisasi) dalam menjaga serta meningkatkan kinerja karyawannya untuk mencapai target atau sasaran kinerja yang diharapkan oleh Institusi.

Sistem pengendalian kinerja yang transparan dan terintegrasi dapat dilakukan dengan membuat sebuah perancangan sistem informasi yang berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan oleh manager unit kepada para karyawan yang bersangkutan. Menurut Kroenke (1992), sistem informasi akan memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan,

dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja berguna bagi kegiatan bisnis. Selain itu dengan adanya sistem informasi akan memberikan komunikasi dalam organisasi yang murah, akurat, dan cepat sehingga meningkatkan efektifitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok di suatu tempat atau beberapa lokasi (Turban, McLean, dan Wetherbe,1999). Dengan adanya perancangan sistem informasi yang berkaitan dengan informasi pelaksanaan kinerja tersebut, akan membuat sebuah sistem yang konsisten, transparan dan terintegrasi dalam mengendalikan kinerja para karyawannya, sehingga pekerjaan yang diberikan dapat efisien dan sesuai dengan target yang diinginkan (Kroenke, 1992).

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi, maka dilakukan penelitian dengan membuat sistem informasi pengendalian tugas karyawan unit SPM Politeknik Telkom sebagai alat *controlling* terhadap pelaksanaan kinerja karyawannya agar tugas yang dikerjakan sesuai dengan sasaran kinerja unit yang telah ditetapkan pada rapat pimpinan. Sistem informasi pengendalian tugas karyawan ini digunakan untuk memasukkan rencana kerja karyawan hingga pelaporan tugas yang telah dikerjakan kepada manager unit SPM sebagai pemeriksa hingga didapatkannya statistik indeks persentase tugas yang merupakan nilai performansi karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Proses peng-*input*-an dan eksekusi tugas dalam perancangan ini dilakukan dengan sistem informasi berbasis web, sehingga diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah proses peng-*input*-an, monitoring, dan pengecekan tugas di unit SPM Politeknik Telkom Bandung sehingga pengendalian kinerja tersebut dapat berjalan secara sistematis. Hasil dari aplikasi ini adalah sistem pengendalian tugas karyawan unit SPM yang terkomputerisasi berdasarkan status proses pengerjaan dan pengembangan tugas dengan adanya pengiriman pesan sebagai media komunikasi yang bersifat dinamis. Pembangunan aplikasi web sendiri merupakan salah satu solusi sebuah *user interface* yang dapat digunakan sebagai media untuk melakukan pemantauan terhadap setiap sistem yang berlaku pada operasionalnya yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka perumusan dari masalah ini adalah :

1. Bagaimana merancang sistem usulan proses pengendalian tugas karyawan unit SPM Politeknik Telkom Bandung?
2. Bagaimana merancang sistem informasi pengendalian tugas karyawan berbasis web di unit SPM Politeknik Telkom sebagai *continuous improvement* dalam proses bisnisnya untuk menjaga serta meningkatkan performansi kinerja para karyawan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dijelaskan pada tugas akhir ini adalah :

1. Merancang sistem usulan proses pengendalian tugas karyawan unit SPM Politeknik Telkom.
2. Merancang sistem informasi pengendalian tugas karyawan berbasis web di unit SPM Politeknik Telkom sebagai *continuous improvement* dalam proses bisnisnya untuk menjaga serta meningkatkan kinerja para karyawan.

## **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dan lebih fokus, maka diberikan beberapa batasan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini. Adapun batasan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem yang dibangun hanya sebatas memberikan penugasan kerja kepada karyawan hingga pelaporan hasil kerjanya kepada manager unit yang bersangkutan dan didapatkan nilai statistik indeks persentase tugas karyawan sebagai performansi kinerja dalam penugasan.
2. Dalam tugas akhir ini tidak dilakukan pembahasan biaya yang ditimbulkan dari usulan perancangan sistem informasi pengendalian tugas di unit SPM Politeknik Telkom.

3. Sistem informasi ini diperuntukkan untuk manager unit SPM dalam mengendalikan serta meningkatkan performansi karyawannya agar dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.
4. Hasil dari penelitian ini adalah usulan perbaikan sistem pengendalian tugas berbasis sistem informasi, sedangkan implementasi perbaikan dan perancangan jaringan internet unit SPM Politeknik Telkom tidak dibahas.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang didapatkan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah :

1. Tersedianya informasi yang dibutuhkan dengan kualitas yang lebih baik, yaitu informasi yang tepat, akurat, dan cepat yang dapat mempermudah proses pemantauan informasi di unit SPM Politeknik Telkom Bandung. Dalam hal ini pemantauan pelaksanaan tugas karyawan unit SPM Politeknik Telkom Bandung.
2. Memudahkan koordinasi antara karyawan dengan manager unit, sampai pimpinan dalam hal koordinasi kinerja.
3. Jika sistem informasi ini diimplementasikan, maka akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas kinerja karyawan unit SPM Politeknik Telkom.
4. Dapat memberikan statistik indeks persentase pengerjaan tugas sebagai nilai performansi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun sesuai dengan sistematika penelitian yang berlaku meliputi :

**BAB I** : Merupakan bagian awal dari tugas akhir yang menjelaskan tentang latar belakang dan alasan memilih penelitian ini serta menunjukkan perumusan, tujuan, manfaat, serta batasan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

**BAB II** : Merupakan bagian dari tugas akhir yang akan menjelaskan tentang teori-teori yang akan digunakan untuk membantu dalam proses pengambilan dan pengolahan data pada penelitian ini. Hal tersebut

meliputi ruang lingkup kinerja dan ruang lingkup sistem informasi dalam pengembangan dan perancangan sistem informasi.

- BAB III : Merupakan bagian dari tugas akhir yang menjelaskan tentang metodologi penelitian yang akan dilakukan, meliputi model konseptual, serta sistematika pemecahan masalah yang akan dilakukan.
- BAB IV : Merupakan bagian dari tugas akhir yang menjelaskan tentang data yang diperoleh mengenai sistem pengendalian eksisting dan skenario sistem pengendalian kinerja berbasis web sebagai usulan perbaikannya.
- BAB V : Merupakan bagian dari tugas akhir yang menjelaskan tentang perancangan sistem informasi pengendalian dan penilaian kinerja sebagai penjaminan dan peningkatan mutu Politeknik Telkom.
- BAB VI : Merupakan bagian dari tugas akhir yang menjelaskan tentang pengujian sistem informasi yang telah dirancang dalam tahap sebelumnya.
- BAB VII : Merupakan bagian dari tugas akhir yang menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.