

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Graha Sarana Duta didirikan pada tahun 1981. Memasuki tahun 2011, manajemen Perseroan memutuskan untuk melakukan pencitraan ulang perusahaan (*corporate rebranding*), Perseroan kini menggunakan *brand* Telkom *Property* sebagai *new corporate branding* Perseroan. Telkom *Property* membagi wilayah operasi dan layanan menjadi tujuh area di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Telkom *Property* area III yang memiliki 6 kantor cabang *Facility Management* (FM) yang meliputi FM Bandung, FM Sukabumi, FM Cirebon, FM Karawang, FM Tasikmalaya, dan FM Kawasan Corpu Gegerkalong. Telkom *Property* Area III sendiri sebagai penyedia dan pengembang fasilitas, mempekerjakan banyak sekali pegawai *outsourcing* yang disebar di 211 gedung yang dikelola. Pegawai *outsourcing* yang dipekerjakan di Telkom Area III antara lain adalah teknisi, *security*, *housekeeping*, parkir, *driver*, dan *frontdesk*. Mekanisme penilaiannya yaitu tiap kantor cabang FM memiliki tanggung jawab untuk menilai para *outsourcing* yang dipekerjakan di wilayah cakupannya masing-masing. Hasil penilaian nantinya dikategorikan menjadi P1 (kategori *excellent* dengan *interval* nilai 91-100), P2 (kategori *good* dengan *interval* nilai 76-90), P3 (kategori *average* dengan *interval* nilai 61-75), dan P4 (kategori *poor* dengan *interval* nilai 0-60), nilai tersebut mutlak digunakan untuk menentukan apakah pekerja *outsourcing* yang dinilai layak dipertahankan atau tidak, serta sebagai data pendukung untuk menentukan promosi atau bahkan mutasi. *Manager Technical Support & Quality Control* beserta jajaran di unit *Operational Management* bertanggung jawab mengolah data hasil penilaian dari seluruh cabang FM, sementara *General Manager* Telkom *Property* area III, merupakan pihak yang memiliki wewenang pengambilan keputusan atas karir para pekerja *outsourcing* di Area III Jawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dedi Sobandi selaku *Manager Technical Support & Quality Control*, memberikan keterangan bahwa Unitnya

menerima laporan penilaian kinerja para pekerja *outsourcing* secara periodik setiap 1 tahun sekali. Proses penilaian dilakukan oleh satu pihak yaitu manager tiap FM, dengan kriteria penilaian yang meliputi penilaian kedisiplinan, *attitude*, penampilan, penanganan masalah, produktivitas kerja, *knowledge*, *skill*, dan fisik. Hasil akhir penilaian adalah nilai rata-rata dari seluruh kriteria penilaian, kemudian dikategorikan berdasarkan *interval* yang sudah ditentukan. Masalah yang terjadi berdasarkan rekap data penilaian individu BPO tahun 2020 yaitu pada saat penentuan pegawai yang berhak dilanjut atau diputus kontrak, terdapat pegawai *outsourcing* dengan kualitas kinerja yang layak dipertahankan tetapi tergolong kategori P4 di akhir penilaian dan tidak diperpanjang kontraknya. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya perbedaan bobot dari setiap kriteria pada proses penilaian untuk masing-masing *skill group*. Sementara *General Manager* hanya bermodal rekap data pegawai dengan status P4 untuk bahan pengambilan keputusan. Rekap data P4 hanya menampilkan hasil akhir penilaian, hal ini membuat *General Manager* kesulitan untuk mengetahui kualitas kinerja pegawai *outsourcing* yang sebenarnya.

Dari masalah yang telah dijabarkan di paragraf kedua, maka Unit *Operational Management* Telkom *Property* area III membutuhkan sebuah sistem informasi manajemen untuk penilaian pekerja *outsourcing*. Metode untuk menghitung penilaian dengan *Analytic Hierarchy Process* (AHP) banyak digunakan untuk menentukan bobot kriteria karena adanya kemungkinan kriteria yang memiliki tingkat kepentingan lebih dibanding kriteria lainnya [1]. Maka sistem yang dibangun diharapkan memberikan rekomendasi pengambilan keputusan yang tepat untuk *General Manager* mengevaluasi hasil penilaian pekerja *outsourcing*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, maka disimpulkan rumusan masalah yang terjadi di Telkom *Property* Area III adalah bagaimana membangun sistem informasi manajemen penilaian kinerja pegawai *outsourcing*.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah membangun sebuah sistem informasi manajemen penilaian kinerja pegawai *outsourcing* di Telkom *Property* area III Jawa Barat.

1.3.2 Tujuan

Memudahkan *General Manager* dalam pengambilan keputusan terhadap karir para pekerja *outsourcing* yang dipekerjakan di Telkom *Property* Area III Jawa Barat.

1.4 Batasan Masalah

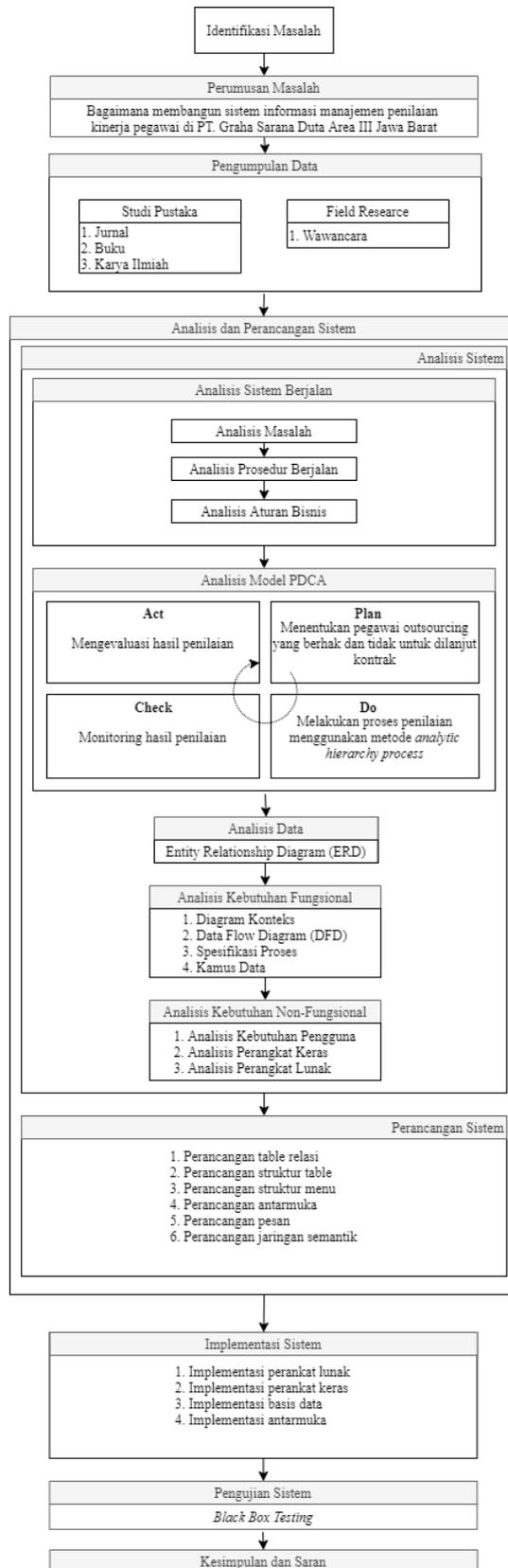
Adapun batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi manajemen penilaian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data masukan berupa data pegawai *outsourcing* per-periode 2020, data rekap penilaian periode 2020, dan rekap data P4 periode 2020
- b. Proses yang nantinya ada pada sistem yaitu proses pengolahan data pegawai *outsourcing*, proses pengolahan data penilaian kinerja pegawai *outsourcing*, dan proses pemberian rekomendasi keputusan bahan evaluasi penilaian pegawai *outsourcing*.
- c. Keluaran dari sistem berupa informasi data pegawai *outsourcing*, informasi hasil penilaian kinerja pegawai *outsourcing*, dan informasi hasil evaluasi penilaian kinerja pegawai *outsourcing*.
- d. Metode perhitungan penilaian menggunakan *Analytic Hierarchy Process*
- e. Pemodelan sistem terstruktur dan menggunakan siklus PDCA
- f. Sistem yang akan dibangun berbasis *Website*, dengan DBMS Menggunakan MySQL, dan Bahasa pemrograman yang digunakan ialah PHP, Javascript, dan HTML
- g. Pembobotan kriteria penilaian dalam laporan penelitian dibatasi hanya untuk jabatan *security* dan *housekeeping*.
- h. Data yang digunakan pada tahap analisis model SIM penilaian dibatasi dengan hanya menggunakan data penilaian untuk jabatan *security* dan *housekeeping* dari *sample* data dari FM Bandung (Asrama Putri Telkom

University dan Gudang Arsip Dayeuh Kolot) dan *sample* data dari FM Sukabumi (Plasa Sukabumi dan STO Sukabumi Centrum).

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan, dijelaskan pada gambar 1.1 metode penelitian berikut:



Gambar 1. 1Metodologi Penelitian

1.5.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi masalah berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian.

1.5.2 Perumusan Masalah

Pada tahap ini peneliti melakukan perumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana membangun sistem informasi manajemen penilaian kinerja pekerja *outsourcing*.

1.5.3 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. *Field Research*

Mengamati pekerjaan dan prosedur yang dilaksanakan di perusahaan. Cara lain yang digunakan yaitu wawancara, dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada pihak-pihak perusahaan yang dianggap terlibat dan memahami masalah yang akan diteliti.

b. Studi Pustaka

Mempelajari jurnal, buku-buku literatur, dan karya ilmiah terdahulu yang membahas mengenai penilaian kinerja karyawan serta sumber bacaan lain yang menjadi landasan teori.

1.5.4 Analisis Sistem

Pada tahap analisis sistem, peneliti membagi menjadi beberapa bagian yang terdiri dari:

- a. Analisis masalah apa yang terjadi di Telkom *Property Area III Jawa Barat*
- b. Analisis prosedur berjalan pada proses penilaian di Telkom *Property Area III Jawa Barat* antara lain:
 1. Analisis prosedur proses penilaian
 2. Analisis prosedur evaluasi dari hasil penilaian.
- c. Analisis aturan bisnis di Telkom *Property Area III Jawa Barat*

- d. Analisis PDCA, untuk mengetahui siklus PDCA yang dilakukan di Telkom *Property Area III* Jawa Barat, dengan tujuan mempermudah dalam melakukan tahapan analisis berikutnya.
- e. Analisis data, menggunakan *Entity Relationship Data* (ERD)
- f. Analisis kebutuhan non-fungsional, dibutuhkan untuk menentukan kebutuhan spesifikasi sistem. Pada tahap ini peneliti membagi membagi beberapa tahapan:
 1. Analisis kebutuhan pengguna, berisi spesifikasi minimum pengguna yang dapat menggunakan sistem
 2. Analisis Perangkat Keras, berisi spesifikasi minimum perangkat keras untuk menjalankan sistem
 3. Analisis Perangkat Lunak, berisi spesifikasi minimum perangkat lunak yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem.
- g. Analisis kebutuhan fungsional, untuk menggambarkan hubungan antar fungsional sistem dengan mendefinisikan kebutuhan aliran data atau informasi yang terdiri dari:
 1. Diagram konteks
 2. *Data flow diagram* (DFD)
 3. Spesifikasi proses
 4. Kamus data.

1.5.5 Perancangan Sistem

Tahap perancangan merupakan lanjutan dari tahap analisis sistem yang telah dilakukan, dengan tujuan merubah hasil analisis menjadi bentuk yang mudah untuk diimplementasikan dan menghasilkan gambaran utuh sistem yang akan dibangun.

Tahap perancangan sistem terdiri dari:

- a. Perancangan table relasi
- b. Perancangan struktur table
- c. Perancangan struktur menu
- d. Perancangan antarmuka
- e. Perancangan pesan

- f. Perancangan jaringan semantik.

1.5.6 Implementasi Sistem

Tahap implementasi sistem yaitu dilakukannya sebuah penerapan dalam sistem dari hasil analisis, perancangan dan pembuatan sistem informasi manajemen penilaian karyawan yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya Tahapan implementasi sistem terdiri dari:

- a. Implementasi perangkat lunak
- b. Implementasi perangkat keras
- c. Implementasi basis data
- d. Implementasi antarmuka.

1.5.7 Pengujian Sistem

Tahapan pengujian berguna untuk mengetahui apakah sistem yang dibangun apakah hasilnya sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Pengujian pada penelitian ini menggunakan *black box testing*, dilakukan dengan mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari perangkat yang lunak yang diuji.

1.5.8 Kesimpulan dan Saran

Tahap ini yaitu merumuskan kesimpulan dan saran terhadap sistem yang dibangun, serta indikator keberhasilan penelitian adalah apabila kesimpulan sesuai dan memenuhi terhadap tujuan penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hasil dari penelitian pada masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, dan metodologi penelitian, yang digunakan pada penelitian, serta sistematika penulisan hasil penelitian.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang profil tempat penelitian, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi beserta uraian tugasnya, dan landasan teori yang menjadi acuan untuk proses pengambilan data, analisa data, serta pembahasan penelitian.

BAB 3 Analisis dan Perancangan

Bab ini berisi tentang pembahasan dari proses analisis, yang mencakup analisis sistem, analisis masalah, analisis sistem yang sedang berjalan, proses bisnis, analisis pengkodean, analisis bisnis, analisis, kebutuhan non fungsional, analisis kebutuhan fungsional, dan analisis basis data.

BAB 4 Implementasi dan Pengujian

Bab ini berisi tentang pembahasan dari proses implementasi, yang meliputi implementasi sistem, lingkungan implementasi, implementasi perangkat lunak, implementasi perangkat keras, implementasi basis data, dan implementasi antarmuka. Serta bab ini juga membahas pengujian, yang meliputi pengujian perangkat lunak, pengujian sistem, rencana pengujian, dan pengujian alpha.

BAB 5 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari dibuatnya sistem dan memberikan saran untuk pengembangan sistem yang lebih lanjut.