BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) Kantor Cabang Bandung merupakan salah satu kantor pembantu yang melayani berbagai produk asuransi untuk nasabah yang berada di wilayah Bandung dan beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 47D. Kantor Cabang Bandung berdiri sejak tanggal 8 Oktober 1996, saat ini memiliki puluhan pegawai yang tersebar di beberapa bagian. Persaingan dalam dunia bisnis khususnya di bidang perbankan mendorong untuk melakukan suatu strategi pelayanan yang cepat dan tepat terhadap nasabah dengan cara melakukan peningkatan kinerja pegawai melalui suatu penilaian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Aprilia Susanti selaku Kepala Bagian Personalia menyatakan bahwa penilaian kinerja yang dilakukan oleh Kantor Cabang Bandung saat ini yakni *input* data berupa pengisian form dengan menggunakan aplikasi *Excel* diisi oleh masing - masing pegawai itu sendiri, lalu direkap dalam bentuk laporan tahunan penilaian kinerja. Penilaian dilakukan setiap awal tahun. Aturan penilaiannya sebagai berikut, Staf akan diukur kinerjanya oleh Kepala Bagian sedangkan Kepala Bagian akan diukur kinerjanya oleh Kepala Cabang (Kacab). Khusus untuk Kepala Cabang penilaiannya dilakukan oleh Kantor Pusat. Selain penilaian kinerja ada juga penentuan *ranking* untuk pegawai, sehingga akan terlihat pegawai yang berprestasi serta pegawai yang tidak. Setelah penilaian selesai dilakukan maka akan keluar nilai akhir dan *ranking*, selanjutnya menentukan rekomendasi kerja yang layak bagi pegawai. Masalah yang terjadi disana dititikberatkan terhadap proses penilaian kinerja yang memakan waktu cukup lama dalam penentuan hasil akhir, karena di PT. BUMIDA Kantor Cabang Bandung memberlakukan konseling dengan tatap muka langsung terhadap setiap pegawai yang dinilai kinerjanya. Di satu sisi permintaan dari Kantor Pusat terhadap hasil penilaian kinerja pegawai harus segera diberikan ketika proses penilaian kinerja berlangsung, sehingga Kantor Pusat dapat segera mengambil keputusan untuk setiap pegawai yang berada di Kantor Cabang,

khususnya yang berada di Kantor Cabang Bandung. Selain itu juga permasalahan yang muncul adalah penilaian kinerja yang dilakukan belum dikatakan objektif karena setiap pegawai mengisi sendiri *form performance appraisal*-nya seperti yang tertera pada penjelasan diatas, padahal sudah ada acuan nilai kinerja yang bisa menjadi referensi mengenai laporan kinerja pegawai.

Berdasarkan masalah yang ada saat ini, maka PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Kantor Cabang Bandung membutuhkan laporan penilaian kinerja berdasarkan data yang tepat, akurat serta cepat dalam sebuah sistem informasi penilaian kinerja pegawai berbasis *web*. Penilaian kinerja tersebut bisa dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan diharapkan mampu menjaga objektifitas serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun oleh setiap pegawai. Sehingga Kepala Cabang dapat menentukan hasil dan keputusan dengan cepat terhadap penilaian kinerja pegawainya. Dalam hal ini metode yang digunakan adalah *Gap Analysis*. *Gap Analysis* dapat diartikan sebagai sebuah metode penilaian bisnis yang memudahkan perusahaan untuk membandingkan kinerja aktual dengan kinerja potensialnya yang berpengaruh terhadap pelayanan. [10] (Muchsam, 2011:2).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam pembangunan sistem informasi penilaian kinerja pegawai adalah bagaimana membangun sebuah sistem informasi penilaian kinerja pegawai di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Kantor Cabang Bandung berbasis *web* sebagai media pendukung untuk membantu proses penilaian kinerja pegawai serta menjadi acuan bagi pegawai untuk melihat data kinerjanya.

1.3. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan pada sub bab 1.1 dan 1.2, maka maksud dari penelitian skripsi ini adalah pembangunan sistem informasi penilaian kinerja pegawai berbasis web di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) Kantor Cabang Bandung.

Tujuan yang ingin dicapai pada sistem informasi penilaian kinerja pegawai yang akan dibangun adalah :

1. Membantu Kepala Cabang dalam mengambil keputusan lebih cepat, tepat serta akurat dalam menentukan nilai akhir kinerja pegawai, menentukan *ranking* pegawai serta menentukan rekomendasi kerja pegawai secara objektif.
2. Membantu Kantor Pusat dalam mengambil keputusan secara cepat, setelah ada laporan kinerja dari Kantor Cabang, khususnya di Kantor Cabang Bandung mengenai penilaian kinerja para pegawainya yang sedang dinilai.
3. Menyediakan sarana bagi pegawai untuk melihat kinerjanya sendiri yang telah maupun akan dilakukan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk memudahkan perancangan dan menghindari meluasnya permasalahan, maka batasannya adalah sebagai berikut :

1. Kategori penilaian kinerja pegawai ditentukan oleh PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, berdasarkan jabatan terdiri dari : Kepala Bagian dan Staf. Kepala Bagian memiliki kategori penilaian kinerja sebagai berikut : A. Kompetensi Kerja, B. Kompetensi Manajerial, dan C. Pencapain Kerja. A. Kompetensi Kerja memiliki kriteria antara lain : (1) Kerajinan (Kehadiran dalam pekerjaan), (2) Kuantitas dan Kecepatan Menyeleseikan Pekerjaan, (3) Ketelitian/Keakuratan, (4) Loyalitas, (5) Inisiatif, (6) Kerja sama, (7) Orientasi Kepada Pelanggan serta (8) Kecakapan. B. Kompetensi Manajerial memiliki kriteria antara lain : (1) Kepemimpinan, (2) Perencanaan, (3) Pengambilan Keputusan, (4)

Pengembangan Bawahan, dan (5) Kemampuan Menghargai Bawahan. C. Pencapaian kerja memiliki kriteria antara lain : (1) Produksi Premi, (2) Hasil Operasional, (3) OS/Outstanding Premi, dan (4) Hasil Investasi. Sedangkan kategori penilaian kinerja untuk Staf antara lain : A. Kompetensi Kerja dan B. Pencapaian kerja. Kriteria penilaian kinerja untuk Staf sama dengan Kepala Bagian, hanya saja yang membedakan adalah kategori penilaian kinerja.

2. Menggunakan metode *Gap Analysis* sebagai alat ukur penilaian kinerja pegawai, karena dengan metode ini dapat melihat kesenjangan antara kinerja aktual dengan kinerja potensialnya yang berdampak pada pelayanan dan kualitas kinerja pegawai yang mencakup nilai akhir, *ranking*, dan rekomendasi kerja secara objektif.
3. Khusus untuk Kepala Cabang penilaian kinerjanya tidak dilakukan pada sistem informasi yang akan dibangun, tetapi sudah masuk ranah dan wewenang Kantor Pusat.
4. Hasil penilaian kinerja pegawai meliputi nilai akhir, *ranking* dan rekomendasi kerja pegawai. Rekomendasi kerja pegawai meliputi (1) mutasi (2) tetap (3) degradasi (4) promosi dan (5) naik gaji.
5. Model analisis perangkat lunak yang digunakan adalah pemodelan analisis terstruktur dan *tools* yang digunakan yaitu *Data Flow Diagram* (DFD), *Entity Relationship Diagram* (ERD), dan *Flowmap*.

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis dan tentunya membutuhkan data untuk mendukung terlaksananya penelitian tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang karakteristik sebuah objek yang dapat menggambarkan dan menginterpretasikan objek tersebut sesuai dengan kebutuhan. Metodologi ini memiliki dua jenis metode yaitu metode pengumpulan data dan metode pembangunan perangkat lunak.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Studi Literatur.

   Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, *paper*, buku referensi dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

b. Observasi.

   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian langsung mengunjungi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Kantor Cabang Bandung dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil.

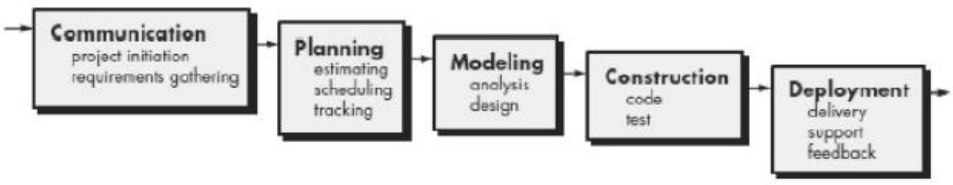
c. Wawancara

   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik yang diambil dan sebagai nara sumber adalah :

   1) Kepala Bagian Keuangan & Personalia
   2) *Staff* Operasional

1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak.

Metode pembangunan perangkat lunak dalam pembangunan sistem informasi ini menggunakan model *waterfall* atau sering juga disebut Model *Sekuensial Linear* salah satu yang menguraikan metode pengembangan sistem informasi ini adalah Roger S. Pressman. Alasan penulis menggunakan model *waterfall* dikarenakan metode ini mempunyai tahapan – tahapan yang jelas, nyata dan praktis. Setiap tahap harus diseleseikan terlebih dahulu untuk menghindari terjadinya pengulangan dalam tahapan sehingga pengembangan sistem yang dilakukan dapat memperoleh hasil yang diinginkan, seperti yang terlihat pada gambar 1.1 berikut ini :



Gambar 1.1 Model *Waterfall* (Presman) [13]

a. *Communication*

Langkah ini merupakan analisis terhadap kebutuhan software, dan tahap untuk pengumpulan data dengan melakukan pertemuan dengan *user*, maupun mengumpulkan data – data tambahan baik yang ada di jurnal, artikel, maupun dari referensi lainnya.

b. *Planning*

Proses *planning* merupakan lanjutan dari proses *communication* (*analysis requirement*). Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan *user* dalam pembuatan *software*, termasuk rencana yang akan dilakukan.

c. *Modelling*

Proses *modelling* ini akan menerjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan software yang dapat diperkirakan sebelum dibuat *coding*. Proses ini berfokus pada rancangan struktur data, arsitektur *software*, representasi *interface*, dan detail (algoritma) prosedural. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement*.

d. *Construction*

Construction merupakan proses membuat kode. *Coding* atau pengkodean merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. *Programmer* akan menerjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan, tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu *software*, artinya penggunaan komputer akan

dimaksimalkan dalam tahapan ini. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan *testing* terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan *testing* adalah menemukan kesalahan – kesalahan terhadap sistem tersebut untuk kemudian bisa diperbaiki.

e. Deployment

Tahapan ini bisa dikatakan tahapan akhir dalam pembuatan sebuah *software* atau sistem. Setelah melakukan analisis, desain dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*, kemudian *software* yang telah dibuat harus dilakukan pemeliharaan secara berkala.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba merumuskan inti permasalahan yang dihadapi, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, yang kemudian diikuti dengan pembatasan masalah, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu: tinjauan umum perusahaan dan landasan teori. Tinjauan umum perusahaan berisi tentang sejarah singkat perusahaan, visi, misi, dan struktur organisasi sedangkan landasan teori berisi teori-teori pendukung dalam penelitian.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang uraian mengenai perancangan sistem informasi kinerja pegawai yang akan dibangun dan sistem yang sedang berjalan. Analisis sistem yang sedang berjalan terdiri dari cara kerja sistem yang sedang berjalan, analisis masalah, analisis perhitungan kinerja, analisis basis data, analisis kebutuhan non fungsional, analisis kebutuhan fungsional, perancangan basis data, perancangan antar muka, perancangan pesan serta perancangan prosuderal.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Implementasi dan pengujian sistem menjelaskan tentang proses rancangan program aplikasi yang telah dibuat, struktur tabel yang digunakan, selanjutnya dilakukan pengujian sistem yang berguna untuk mengukur sejauh mana sistem informasi kinerja pegawai yang dibuat sudah memenuhi kebutuhan yang diharapkan atau tidak. Terakhir melakukan penarikan kesimpulan melalui kuesioner yang diisi oleh pengguna (*user*).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dari pembahasan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan skripsi ini, hasil implementasi dan manfaat terhadap perusahaan dan pegawai itu sendiri serta saran untuk perbaikan dan pengembangan sistem untuk masa yang akan datang.