

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era modern telah membawa banyak perubahan dalam kehidupan manusia. Peran teknologi informasi dan komunikasi adalah untuk memudahkan orang menyelesaikan pekerjaan mereka di bidang komunikasi, bisnis, hiburan, dan pendidikan (Nisa et al., 2017). Menurut Zare, sistem informasi adalah komponen dan elemen suatu organisasi yang menyediakan informasi kepada pengguna dengan pengolahan peristiwa keuangan. Tujuan dari sistem informasi adalah untuk menghasilkan informasi. Untuk dapat bermanfaat, informasi harus berdasarkan pada tiga pilar yaitu *audiens* yang tepat, ketepatan waktu, dan nilai atau akurasi yang tepat. Jika *output* yang berdasarkan oleh ketiga pilar ini, maka tidak dapat dianggap sebagai informasi yang berguna. Untuk menjadi sebuah sistem informasi, hasil dari sistem tersebut harus berupa informasi yang bermanfaat, yang memenuhi tiga kriteria yaitu relevansi, ketepatan waktu dan akurasi (Purnama, 2016). Sekarang sistem informasi fokus pada sistem informasi yang terkomputerisasi dengan harapan segala sesuatunya dibuat lebih cepat, tepat dan berkualitas sehingga untuk pengambilan keputusan yang lebih efisien dan efektif. Tetapi, harus dipahami bahwa konsep sistem informasi tidak berarti otomatisasi lengkap karena mesin atau sistem manusia menyiratkan bahwa tugas-tugas tertentu harus dilakukan oleh manusia dan sebagian oleh mesin untuk membentuk suatu sistem yang menggabungkan keduanya (Kusnendi, 2012).

Menurut Simamora, penilaian kinerja merupakan suatu proses dalam organisasi yang bertujuan mengevaluasi pelaksanaan kerja masing-masing individu

dalam organisasi tersebut (Prayudi, 2020). Penilaian kinerja adalah tugas penting yang diperlukan untuk menentukan seberapa berhasil atau tidaknya seorang karyawan dalam masa kerja yang ditentukan. Kegagalan dan keberhasilan perusahaan dalam pengelolaan kinerja berkaitan dengan efektivitas sistem penilaian kinerja. Menurut Bretz dan Milkovitz menyarankan beberapa alternatif untuk meningkatkan efektivitas penilaian kinerja, salah satu yang terpenting yaitu menerapkan *multisource assessment* untuk mengurangi subyektivitas dan kesalahan dalam penilaian. *Multisource Assessment* adalah sistem penilaian kinerja 360 derajat (Sabitha & Susilo, 2017).

Bagi sebuah organisasi atau perusahaan, metode penilaian ini memudahkan pihak manajemen untuk mengevaluasi karyawan berupa keputusan promosi, demosi, mutasi, pemberian bonus, pemberian pelatihan maupun pemberian pengarahan guna memperoleh kinerja karyawan seperti yang diharapkan dalam rangka mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi. Berbagai macam rencana dalam sebuah lembaga dan berbagai tingkatan dari rencana dalam organisasi tidak dapat terlaksana dengan baik bila tidak didukung oleh sistem informasi yang memadai. Untuk itu diperlukan Sistem Informasi Penilaian Kinerja pada semua lembaga, baik lembaga bisnis ataupun lembaga non bisnis termasuk didalamnya lembaga yang bergerak dibidang pendidikan seperti Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 Surabaya. Studi kasus yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan pada Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 Surabaya. Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 Surabaya adalah salah satu universitas yang berada di Surabaya yang mana sistem pelayanan kepada tenaga kependidikan dirasakan kurang maksimal, yang mana belum memiliki sistem penilaian kinerja

karyawan yang baik. Penilaian kinerja dilakukan oleh Manager dengan menggunakan metode *Top-down*. Saat ini penilaian dilakukan sendiri oleh atasan, dan hasil evaluasi atasan disetujui oleh pihak yayasan untuk memenuhi kriteria berdasarkan sudut pandang atasan. Kelemahan dalam penilaian kinerja yang dilakukan dalam satu sudut pandang dapat menyebabkan subjektivitas dalam penilaian kinerja. Di sisi lain, atasan tidak dapat secara langsung memantau orang yang dinilai, yang menyebabkan perbedaan antara hasil penilaian dan kinerja sebenarnya. Selain itu, penilaian kinerja yang dilakukan saat ini hanya digunakan sebagai formalitas. Yang menyebabkan acuan yang digunakan untuk mendukung keputusan dalam kenaikan jabatan yaitu kedekatan dengan pemimpin. Akibatnya, kenaikan pegawai tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Dalam penilaian kerjanya, pihak atasan masih menggunakan kertas atau tulis tangan untuk penilaian kinerja karyawan. Hal ini menimbulkan resiko terjadinya kehilangan atau kerusakan pada dokumentasi pencatatan yang masih konvensional tersebut. Proses pencarian, dan pengelolaan dokumen penilaian kinerja pun masih memerlukan usaha lebih, agar tertata rapi dan mudah ditemukan.

Dengan mempelajari beberapa penelitian terdahulu dengan permasalahan yang sama dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, pada penelitian dengan judul “Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode 360 Degree Feedback (Studi Kasus PT Syahid Husada Dewata)” dengan permasalahan penilaian kinerja yang dilakukan oleh satu orang asesor dapat mengakibatkan penilaian kinerja yang bersifat subjektivitas. Oleh karena itu peneliti membuat sistem penilaian kinerja karyawan menggunakan metode *360 Degree Feedback* dan *Graphic Rating Scale*. Lalu untuk metode pengembangan sistem menggunakan

*System Development Life Cycle (SDLC)* dengan model *Waterfall* dari Pressman. Hasil penelitian ini adalah aplikasi berbasis *web* penilaian kinerja karyawan menggunakan metode *360 Degree Feedback* dan *Graphic Rating Scale* yang mana memiliki fitur *form* pengukuran kinerja, detail perhitungan kinerja, dan lain sebagainya (Sjamdra et al., 2021). Selanjutnya pada penelitian yang berjudul “Rancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Terbuka (Metode 360 Derajat) Pada Green Hotel Kamojang Garut” dengan permasalahan penilaian kinerja dilakukan masih sangat terbatas pada hasil penilaian yang sangat subjektif dan karyawan tidak mengetahui hasil dari penilai secara langsung. Oleh karena itu peneliti membuat sistem penilaian kinerja karyawan yang berbasis informasi dengan menggunakan metode 360 derajat. Untuk tahapan perancangan sistem informasi penilaian kinerja ini mengadopsi pada *System Development Life Cycle (SDLC)*. Hasil penelitian ini adalah rancangan sistem informasi penilaian kinerja karyawan yang proses penilaiannya didasarkan pada metode 360 derajat dengan memasukan sasaran kinerja individu karyawan sebagai indikator penilaiannya (Prayudi, 2020). Lalu pada penelitian yang berjudul “Rancang Model Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode 360 Degree di Departemen Warehouse” dengan permasalahan penilaian yang dilakukan oleh 1 level di atas yang dinilai yang dapat menimbulkan penilaian bersifat subjektif. Oleh karena itu diperlukan penilaian yang bersifat objektif dan produktif, yang dikenal dengan penilaian *360 degree*. Untuk metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yaitu peneliti membuat model penilaian kinerja karyawan dengan empat orang penilai, yaitu atasan langsung, rekan sejawat, diri sendiri, dan bawahan (Mia Juliana Siregar, 2018).

Dengan mempelajari beberapa penelitian terdahulu dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka diperlukan adanya sistem informasi penilaian kinerja karyawan yang objektif. Menurut Yaslis, Sistem penilaian kinerja pegawai *360-Degree Feedback* adalah pengembangan terbaru dari teknik penilaian diri. Dengan menggunakan metode *360-Degree Feedback* dapat mengurangi penilaian subjektif karena penilaian dilakukan secara vertikal dan horizontal. Dalam metode ini, penilai adalah atasan, rekan kerja, diri sendiri dan bawahan (Hermawan et al., 2016). Penilaian dengan metode 360 derajat merupakan metode evaluasi pekerjaan yang memungkinkan karyawan menerima penilaian dari semua pihak baik atasan, bawahan maupun rekan kerja. Metode ini mengevaluasi karyawan berdasarkan umpan balik dari semua orang yang memiliki hubungan kerja dengan mereka sehingga karyawan merasa terbantu untuk mengevaluasi diri mereka sendiri seperti yang dilihat oleh orang-orang di sekitar mereka (Susanto & Andriana, 2019). Menurut Antonioni, perusahaan yang melakukan penilaian kinerja dengan metode *Feedback 360* derajat akan memperoleh manfaat seperti meningkatkan *management learning*, mengurangi prasangka buruk terhadap *appraiser* dan meningkatkan kinerja (Sabitah & Susilo, 2017). Dalam pelaksanaannya, penggunaan metode ini mengasumsikan penilaian dari pihak-pihak di sekitar karyawan yang dievaluasi. Upaya ini dilakukan agar atasan tidak lagi menjadi satu-satunya sumber informasi penilaian kinerja. Saat melakukan proses evaluasi, setiap penilai memiliki kriteria dan bobot penilaian tersendiri. Penilaian dilakukan dengan memenuhi kriteria pada skala 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), yang mana skor terendah adalah 1 (satu) dan skor tertinggi adalah 5 (lima).

Solusi yang ditawarkan pada penelitian ini yaitu dengan merancang dan membangun sistem informasi penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan metode *360-Degree Feedback*. Dengan menggunakan metode ini dapat diharapkan dapat menghasilkan suatu sistem informasi penilaian kinerja pegawai yang akurat dan dapat mengurangi subyektifitas untuk mengatasi berbagai permasalahan yang timbul. Hasil penilaian itu dapat dipakai oleh organisasi untuk memperbaiki atau mempertahankan pengalokasian waktu yang sudah dilakukan agar kinerja organisasi dapat ditingkatkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut yaitu, bagaimana mengurangi subyektivitas dan kesalahan dalam penilaian kinerja karyawan sehingga dapat menentukan keberhasilan dengan lebih efektif dalam penilaian kinerja karyawan di Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 Surabaya menggunakan metode *360-Degree Feedback*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun mengenai batasan masalah pada skripsi agar supaya pada pembahasan skripsi dapat lebih spesifik dan tidak melebar dari topik yang sedang dibahas, maka batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi penilaian kinerja, pegawai penilai dan pegawai dinilai dilakukan untuk seluruh tenaga kependidikan di Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 Surabaya.

2. Kriteria yang digunakan pada sistem informasi penilaian kinerja karyawan berdasarkan DP3 adalah : 1) Kesetiaan, 2) Prestasi Kerja, 3) Tanggung Jawab, 4) Ketaatan, 5) Kejujuran, 6) Kerjasama, 7) Prakarsa, dan 8) Kepemimpinan.
3. Pengukuran kinerja dilakukan dengan memberi akses penilai masuk ke sistem untuk mengisi sub kriteria dalam bentuk kuisisioner yang diberikan ke penilai dengan skala nilai 1 (satu) sampai 5 (lima). Nilai 1 (satu) sebagai nilai terendah dan 5 (lima) nilai tertinggi.
4. Cakupan penilaian kinerja pada Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 Surabaya yaitu tenaga kependidikan ditingkat fakultas yang terdiri dari Kabag TU Fakultas, Kasubag TU Fakultas, dan staff TU Fakultas.
5. Setelah dilakukan pengukuran kinerja, sistem melakukan perhitungan untuk mencari nilai akhir kinerja karyawan, yang selanjutnya menjadi penentuan apakah karyawan yang dinilai sudah memenuhi standar kinerja.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut yaitu, merancang dan membangun sistem informasi penilaian kinerja karyawan menggunakan metode *360-Degree Feedback* di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan diperlukan agar penulisan penelitian mempunyai acuan atau kerangka penulisan sehingga penulisan penelitian sesuai dengan yang direncanakan. Sistematika Penulisan dari penelitian ini terbagi menjadi beberapa Bab yang mempunyai penjabaran secara singkat sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I pada laporan ini mendefinisikan pendahuluan dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai latar belakang terkait permasalahan yang akan diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II pada laporan ini mendefinisikan tinjauan pustaka dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan referensi.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III pada laporan ini mendefinisikan metodologi dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai penjelasan metode maupun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini yang kemudian dilakukan eksekusi pada bagian selanjutnya.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV pada laporan ini mendefinisikan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai solusi dari permasalahan yang telah terdefiniskan sebelumnya.

## **BAB V PENUTUP**

Bab V pada laporan ini mendefinisikan penutup dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai kesimpulan yang diambil dari penelitian ini dan saran yang merupakan pendapat peneliti tentang kemungkinan dan pemanfaatan penelitian lebih lanjut..

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini mendefinisikan daftar pustaka dari penelitian ini, yang berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan penelitian ini.

## **LAMPIRAN**

Pada bagian ini mendefinisikan lampiran dari penelitian ini, yang berisi mengenai lampiran yang relevan serta sebagai pendukung dari penelitian ini. Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan pada penelitian ini.