

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Evaluasi dan penilaian adalah sebuah hal yang lazim dijumpai di sebuah organisasi baik organisasi akademik, sosial, maupun perusahaan. Evaluasi atau penilaian kinerja kepada individu, unit kerja, ataupun sub-unit kerja berkaitan erat dengan pemberian penghargaan yang ditetapkan oleh lembaga atau organisasi tersebut (Abdullah, 2014). Kinerja atau *performance* dapat didefinisikan sebagai hasil pekerjaan perorangan atau tim sesuai dengan petunjuk kerja yang telah ditetapkan (Abdullah, 2014).

Kinerja sebagai capaian kerja individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan penilaian kinerja dilakukan dengan membandingkan capaian pekerjaan dengan target yang telah ditetapkan. Evaluasi atau penilaian prestasi kerja adalah program rutin yang dilakukan oleh sebuah organisasi baik instansi pemerintahan maupun swasta dengan tujuan penetapan langkah dalam pembinaan atau pengembangan pegawai atau karyawan sesuai dengan hasil yang didapatkan dari hasil evaluasi atau penilaian (Abdullah, 2014).

Penilaian kinerja dilakukan pula di PT. XYZ pada setiap semester, termasuk penilaian terhadap staf di *Contact Centre*. Seperti pada umumnya, penilaian kerja berkaitan dengan penghargaan yang akan diterima oleh karyawan tersebut, seperti kenaikan upah atau intensif lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala departemen terkait, sesuai dengan kebijakan internal perusahaan bahwa rekapitulasi hasil pekerjaan menjadi salah satu untuk unsur dalam penilaian kinerja. Hasil penilaian akan disampaikan kepada masing-masing staf setelah periode semester penilaian berakhir. Dalam hal ini staf tidak dapat melakukan perbaikan karena hasil nilai akhir sudah final dan staf hanya dapat memperbaiki pencapaian kerja pada periode semester berikutnya. Hal ini terjadi karena tidak adanya informasi kepada staf mengenai pencapaian kerja setiap bulannya pada periode semester berjalan.

Penyampaian informasi pencapaian kerja setiap bulan kepada staf dapat berpengaruh secara tidak langsung pada kinerja staf itu sendiri (Wardani, 2017).

Wawancara yang telah dilakukan kepada staf *Contact Centre* di minggu ketiga November 2020, menunjukkan jika informasi mengenai pencapaian kerja di bulan sebelumnya penting bagi staf itu sendiri. Sehingga jika pencapaian kerja di bulan sebelumnya tidak mencapai target atau kurang baik, staf dapat melakukan perbaikan atau *improvement* di bulan berikutnya. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan juga didapatkan jika adanya wadah atau sistem yang dapat menunjukkan pencapaian kerja sangat diperlukan untuk melihat sejauh mana pencapaian kerja staf tersebut. Sebuah sistem informasi atau aplikasi yang terintegrasi diharapkan dapat mengakomodir kebutuhan tersebut dengan memberikan *output* berupa data pencapaian kerja setiap bulannya. Implementasi aplikasi yang tepat dapat mempermudah dan mempercepat proses penilaian kinerja karyawan (Suherman dan Yadewani, 2019) sehingga umpan balik dapat diinformasikan dengan cepat untuk dilakukan perbaikan yang diperlukan. Sehingga diharapkan aplikasi yang dibangun dapat membantu mengoptimalkan kinerja karyawan perusahaan (Hadi, 2020). Berdasarkan penjabaran tersebut diatas, peneliti berkesimpulan untuk mengangkat judul “RANCANG BANGUN APLIKASI REKAPITULASI DAN PENILAIAN KINERJA STAF BERBASIS WEB DENGAN METODE STANDAR KERJA” dalam penelitian yang dilakukan sebagai rekomendasi yang diharapkan memberikan kemudahan dalam penilaian kinerja karyawan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, rumusan masalah dapat dijabarkan menjadi:

1. Bagaimana rekapitulasi dan penilaian kinerja staf di *Contact Centre* PT. XYZ dilakukan;
2. Bagaimana merancang aplikasi yang tepat untuk memudahkan rekapitulasi dan penilaian kinerja staf di *Contact Centre* PT. XYZ.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan memiliki tujuan untuk:

1. Menganalisis metode rekapitulasi dan penilaian kinerja staff di *Contact Centre* PT. XYZ yang berlaku sekarang ini;

2. Membuat model rancang bangun sebuah aplikasi atau sistem rekapitulasi dan penilaian kinerja yang tepat bagi staf di *Contact Centre* PT. XYZ.

#### 1.4. Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

##### 1. *Bagi perusahaan institusi*

- a) Mengetahui semua dampak dari keterlambatan informasi rekapitulasi dan penilaian kinerja staf.
- b) Memperbaiki proses rekapitulasi dan penilaian kinerja staf, sehingga dapat cepat melakukan *improvement* serta perbaikan kinerja staf di *Contact Centre* PT. XYZ.

##### 2. *Bagi lingkungan akademik*

Menjadi sarana informasi dan pembelajaran bagi akademisi sehingga memberikan pengetahuan lebih lanjut untuk diteliti.

##### 3. *Bagi penulis sendiri*

Menjadi nilai manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut sehingga menjadi kebaikan bagi peneliti.

#### 1.5. Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan yang akan dilakukan dalam penelitian seperti tertuang dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Tabel rencana kegiatan penelitian

No	Kegiatan	Nov 2020				Des 2020				Jan 2021				Feb 2021				Mar 2021			
		Minggu ke-																			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi dan pengumpulan data																				
2	Analisis dan perancangan aplikasi																				
3	Pengembangan aplikasi																				
4	Pengujian aplikasi																				
5	Implementasi dan sosialisasi																				

