

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Asuransi Jiwa Adisarana WanaArtha Life (WanaArtha) adalah salah satu perusahaan asuransi yang telah melayani masyarakat Indonesia selama lebih dari 40 tahun. Menawarkan beragam produk asuransi dan investasi yaitu asuransi jiwa tradisional dan produk deposito yang memiliki nilai investasi dan asuransi jiwa.

Sejak akhir 2009, WanaArtha terus melakukan transformasi dan inovasi antara lain dengan memperbarui tata laksana proses bisnis (*Standard Operating Procedure*) yang sesuai dengan *International Best Practice*. Menerapkan sistem operasi asuransi berbasis teknologi *web* dan upaya WanaArtha dalam meningkatkan pelayanan kepada *customer* adalah dengan meningkatkan sistem informasi berbasis *web* dan secara berkelanjutan meningkatkan tenaga kerja *sales*, sehingga WanaArtha mampu melayani dengan jauh lebih baik.

WanaArtha dalam menjalankan bisnisnya memiliki 3 jabatan karyawan yaitu *Senior Financial Sales Officer* (SFSO) bertugas mengawasi dan juga membina *Financial Sales Officer Trainee* (FSOT) & *Financial Sales Officer* (FSO) agar mampu mencapai target dan bagian Admin untuk menjalankan proses transaksi. SFSO sendiri bertugas dalam menyelenggarakan sebuah *event* & *gathering* disamping itu SFSO diharuskan untuk mengevaluasi setiap kinerja karyawannya. FSOT sebagai karyawan baru diberikan target waktu tiga bulan untuk mencapai target yang sudah disepakati oleh SFSO dan akumulasi dari tiga bulan tersebut sebagai pertimbangan dalam naik kejenjang karir berikutnya. FSO untuk menjadi SFSO dibutuhkan minimal satu tahun masa kerja dengan akumulasi

penilaian target waktu enam bulan untuk mencapai target yang sudah disepakati dengan pihak SFSO.

Penilaian Target Kinerja Karyawan (TKK) berbeda-beda untuk setiap karyawan, dalam penilaian target perolehan memiliki persentase sebesar 100%. Untuk penilaian kuantitas dan kualitas memiliki bobot 70%. Untuk perolehan target berdasarkan jumlah transaksi karyawan, karyawan berstatus FSOT memiliki target Rp 250.000.000,- *First Years Premium* (FYP), dan karyawan FSO memiliki target Rp 500.000.000,- FYP, kualitas karyawan sendiri diukur dari komisi yang didapatkan apakah mampu melampaui target yang sudah diberikan. Untuk aspek ketiga adalah jumlah kehadiran dengan bobot 30%. Berdasarkan panduan yang telah disusun oleh kebijakan SFSO WanaArtha telah tersusun *Range* yaitu 86%-100% (Sangat Baik), <86%–66% (Baik), atau <66% ke bawah (Kurang). Hasil penilaian kinerja tersebut selanjutnya digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam proses evaluasi karyawan di WanaArtha.

Dengan proses administrasi perhitungan secara manual. Admin diharuskan memasukan data transaksi karyawan. Hal tersebut membuat penilai harus memeriksa banyaknya dokumen yang terpisah-pisah untuk setiap karyawan. Akibatnya proses penilaian kinerja menjadi tidak efisien waktu. Selain itu penilaian kinerja yang dilakukan satu tahun sekali pada akhir tahun menyebabkan penilai cenderung menilai berdasarkan hasil rekap pekerjaan pada bulan-bulan terakhir saja karena sudah terlalu banyak data dan berkas yang harus diperiksa. Hal tersebut menyebabkan penilai menilai secara subyektif. Pada penilaian kinerja yang telah dilakukan selama ini tidak tersedia informasi perbandingan kinerja karyawan dalam

satu periode sehingga penilaian kinerja dilakukan belum tersedia sistem informasi yang mampu membandingkan kualitas karyawan FSO dan FSOT.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sebuah sistem terkomputerisasi yaitu Sistem Informasi Penilaian Kinerja menggunakan metode *Management by Objective (MBO)*. Metode MBO merupakan suatu bentuk penilaian dimana pegawai dan penyelia (penilai) bersama-sama menetapkan sasaran-sasaran pelaksanaan kerja pegawai secara individu di waktu yang akan datang. Sasaran-sasaran ini merupakan sasaran secara objektif yang terukur dan disepakati bersama antar pegawai dan penyelia (Rivai dkk, 2011). Metode MBO mendukung untuk penilaian kinerja dengan beberapa kriteria dan target. Selain itu, MBO juga dapat digunakan pada penilaian kinerja yang membutuhkan penilaian untuk setiap pekerjaan berdasarkan pedoman dan kriteria penilaian tertentu. Dengan demikian metode MBO digunakan karena sesuai dengan penilaian kinerja di WanaArtha Life Surabaya. Sistem Informasi Penilaian Kinerja ini dibangun menggunakan *web* dengan tujuan memudahkan instalasi dan *maintenance* sistem, mengingat sistem ini akan digunakan oleh semua karyawan WanaArtha.

Dengan adanya Sistem Informasi Penilaian Kinerja menggunakan metode *Management by Objective (MBO)* diharapkan dapat menghasilkan informasi kinerja per karyawan, histori penilaian kinerja, karyawan dengan kinerja terbaik, karyawan dengan kinerja terburuk, karyawan tidak mencapai target.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, bagaimana merancang bangun Sistem Informasi Penilaian Kinerja Menggunakan Metode *Management by Objective* pada WanaArtha Life Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Dalam sistem ini, agar tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai maka pembahasan masalah dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Penilaian kinerja ditunjukan pada karyawan WanaArtha Life Surabaya dan hanya membahas Penilaian TKK dari tiga aspek Kuantitas, Waktu, & Kualitas.
2. Tidak membahas pembobotan *point* yang telah ditetapkan oleh pihak WanaArtha Life Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah menghasilkan Sistem Informasi Penilaian Kinerja yang dapat membantu WanaArtha Life Surabaya dalam menghasilkan informasi berupa laporan sesuai kriteria yang diinginkan menggunakan metode *Management by Objective* (MBO).

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi bab-bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang masalah di WanaArtha, perumusan masalah, batasan masalah dalam ruang lingkup WanaArtha, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan landasan-landasan teori yang digunakan untuk membantu menyelesaikan masalah yang meliputi antara lain sistem, sistem informasi, struktur organisasi, *Management by objective* (MBO), kinerja, penilaian target kinerja karyawan, *database*, sistem berbasis *web*, pengembangan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini dijelaskan tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian tugas akhir mulai dari identifikasi masalah. Dalam proses perancangan, hal-hal yang dilakukan adalah menganalisis proses bisnis pada penilaian kinerja pada WanaArtha Surabaya lalu menjadikan *document flow*. Setelah itu kita memperbaiki sistem secara terkomputerisasi dalam bentuk *system flow*. Lalu dibuatlah *data flow diagram* sesuai dengan sesuai dengan *system flow*. Kemudian dibuatlah bentuk desain *database* yang memenuhi kebutuhan hasil analisis dalam bentuk *conceptual data model* dan *physical data model*. Dalam

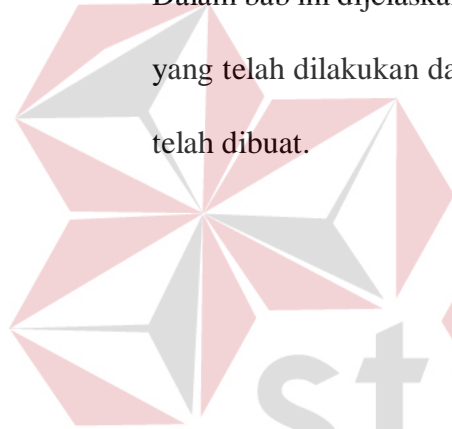
bab ini juga dijelaskan tentang desain *input/output* dari sistem yang akan dibangun.

BAB IV EVALUASI DAN IMPLEMENTASI

Dalam bab ini dijelaskan tentang implementasi dari sistem informasi penilaian kinerja pada WanaArtha Life yang dihasilkan dan pengujian aplikasi sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan permasalahan yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan sistem informasi yang telah dibuat.



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA