

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

GGF & *Country Club* Surabaya merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan dan kebugaran yang berada dibawah kendali salah satu anak perusahaan dari jaringan perusahaan properti yang ada di Indonesia. Jumlah karyawan yang bekerja pada GGF & *Country Club* Surabaya mencapai 250 orang meliputi karyawan dengan status karyawan tetap, tidak tetap dan karyawan harian (*casual*). GGF & *Country Club* Surabaya terletak di kawasan perumahan Graha Family Surabaya yang meliputi fasilitas golf dan *country club* (terdiri dari *gymnasium, aerobic & yoga, swimming pool, tennis court* serta pelayanan spa untuk kesehatan). Pada awalnya, operasional dari *health club* ini hanya diperuntukkan bagi kalangan yang ada di sekitar kompleks perumahan tempat *health club* ini berada. Namun, semakin tingginya minat masyarakat akan pelayanan kesehatan dan kebugaran serta bergesernya pandangan awal yang menilai bahwa pelayanan ini bukan lagi menjadi suatu gaya hidup melainkan suatu kebutuhan sehingga mengakibatkan *health club* ini memutuskan untuk memberikan operasional kepada setiap orang dengan menggunakan sistem *member*.

Persaingan di dunia bisnis yang makin kompetitif memacu GGF & *Country Club* Surabaya untuk berupaya lebih keras dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia sebagai motor penggerak utama dalam suatu perusahaan. Salah satu upaya dalam peningkatan

kualitas sumber daya manusia adalah dengan melakukan suatu pengukuran terhadap maksimal atau tidaknya kinerja seorang karyawan terhadap perusahaan melalui suatu penilaian kinerja karyawan (*performance appraisal*). Menurut Simamora (1995:327), penilaian kinerja merupakan proses yang mengukur kinerja karyawan. Penilaian ini pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitas dari pelaksanaan pekerjaan. Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah setiap karyawan telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Selain itu, penilaian kinerja seharusnya tidak saja mengevaluasi kinerja karyawan, tetapi juga mengembangkan dan memotivasi karyawan (Rivai, 2004:308).

Dalam pelaksanaannya, GGF & *Country Club* Surabaya telah menerapkan suatu penilaian kinerja dalam jangka waktu satu tahun sekali sebagai upaya dalam mengukur tingkat kontribusi karyawan terhadap perusahaan. Proses penilaian yang selama ini dilakukan bersifat satu arah, dimana penilaian murni dilakukan oleh seorang atasan kepada bawahannya. Penilaian yang bersifat satu arah ini menimbulkan pandangan bahwa penilaian dapat terkesan subjektif dimana pengaruh dari pendapat pribadi seorang atasan akan mempengaruhi penilaian dari seorang bawahan. Selain itu, tidak adanya proses pemantauan dan evaluasi dari kinerja karyawan mengakibatkan informasi mengenai perkembangan karyawan tidak dapat diperoleh secara cepat dan akurat.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, diperlukan suatu pemecahan terhadap permasalahan yang dihadapi. Solusi yang dapat memecahkan permasalahan tersebut adalah dengan membangun suatu sistem informasi yang

didalamnya mencakup proses penilaian kinerja dan proses pemantauan dan evaluasi dari hasil penilaian kinerja karyawan.

Metode *360-Degree* adalah salah satu bentuk metode penilaian kinerja dengan melakukan pendekatan kepada pihak yang melakukan penilaian. Proses penilaian kinerja dalam metode *360-Degree* dapat mengurangi subjektifitas dalam penilaian. Hal ini dikarenakan penilaian tidak hanya dilakukan oleh satu pihak saja atau oleh atasan saja, tetapi juga dilakukan oleh rekan kerja yang memiliki level/tingkatan yang sama dengan pihak yang dinilai, bawahan, dan juga penilaian oleh diri sendiri. Hasil penilaian akan lebih objektif sehingga kinerja nyata dari karyawan dapat didapat secara benar melalui proses penilaian dengan metode ini.

Hasil dari proses penilaian kinerja merupakan ukuran dari seberapa maksimal kemampuan yang diberikan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila telah dilakukan penilaian dalam beberapa periode, diperlukan proses pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam mengamati kemajuan ataupun kemunduran dari kinerja setiap karyawan. Keberadaan sistem informasi akan memudahkan proses pemantauan dan evaluasi tiap periode yang nantinya dari proses tersebut akan terlihat seberapa jauh kemajuan atau kemunduran kinerja seorang karyawan.

Dengan adanya sistem informasi pemantauan dan evaluasi kinerja karyawan berdasarkan metode penilaian *360-Degree* ini akan membantu pihak GGF & *Country Club* Surabaya untuk melaksanakan proses penilaian kinerja yang lebih objektif. Selain itu, proses pemantauan kinerja karyawan akan lebih mudah untuk dilakukan oleh pihak perusahaan serta ditindak lanjuti dengan proses

evaluasi ataupun perencanaan-perencanaan lainnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan dalam Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana menerapkan metode *360-Degree* dalam penilaian kinerja karyawan di GGF & *Country Club* Surabaya.
2. Bagaimana membuat sistem informasi pemantauan dan evaluasi kinerja karyawan berdasarkan hasil penilaian metode *360-Degree* di GGF & *Country Club* Surabaya.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan, yaitu:

1. Penilaian ini dilakukan untuk karyawan dengan level A, B, dan C dengan status sebagai karyawan tetap.
2. Pemilihan setiap variabel, indikator, dan kriteria penilaian tergantung kepada kebijaksanaan perusahaan.
3. Skala kategorisasi nilai akhir ditentukan oleh perusahaan.
4. Pendekatan untuk memilih bobot kriteria penilaian menggunakan skala *Likert*.
5. Tidak membahas masalah jenjang karir dan kesejahteraan karyawan (proses penggajian).
6. Aplikasi ini berbasis *desktop* dan tidak membahas keamanan data dan jaringan.

7. Pembuatan aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman Microsoft Visual Basic.NET 2005 dengan menggunakan *database* Microsoft SQL Server 2005.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan metode *360-Degree* dalam proses penilaian kinerja pada GGF & *Country Club* Surabaya sebagai metode baru untuk lebih meningkatkan objektivitas penilaian kinerja.
2. Membuat sistem informasi pemantauan dan evaluasi kinerja karyawan berdasarkan metode penilaian *360-Degree* agar membantu proses evaluasi yang dilakukan oleh pihak manajemen.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan secara garis besar tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan secara singkat tentang teori-teori dasar yang digunakan dalam membantu menyelesaikan permasalahan. Pada bab ini dijelaskan tentang beberapa landasan teori yang digunakan antara lain sistem informasi, pemantauan dan evaluasi, penilaian kinerja, kinerja, standar kinerja, tujuan penilaian kinerja,

manfaat penilaian kinerja, pihak penilai/penyelia, Metode *360-Degree*, skala *Likert*

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi penjelasan tentang langkah-langkah untuk pemecahan masalah dalam tugas akhir termasuk: identifikasi masalah, menganalisis permasalahan, perancangan sistem, pengembangan sistem, pengujian sistem serta implementasi dan evaluasi sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini menjelaskan tentang implementasi dari program. Berisikan langkah-langkah penggunaan dan hasil implementasi dari program yang telah dibuat apakah sesuai dengan yang dikehendaki atau belum.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan yang menjawab pernyataan dalam perumusan masalah dan beberapa saran yang bermanfaat dalam pengembangan program di waktu yang akan datang.