

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri (Noviyanto, Tanpa Tahun:1). Kualitas dari SDM akan sangat berpengaruh dalam perkembangan perusahaan agar menjadi lebih baik, karena itu perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitas SDM, salah satu caranya adalah dengan melakukan penilaian kinerja.

PT. Merpati Wahana Taksi merupakan perusahaan yang berada di bawah naungan Bosowa Group, bergerak dalam bidang jasa transportasi (taksi), beroperasi di sekitar area kota Surabaya dan telah memiliki pangsa pasar sebesar 10%, selain kota Surabaya Bosowa taksi juga beroperasi di sekitar Sidoarjo dan Gresik ([www.bosowa.co.id](http://www.bosowa.co.id)). Di dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa taksi, keberadaan sopir taksi dianggap mutlak adanya. Sopir taksi merupakan SDM penunjang utama untuk bergeraknya kegiatan di perusahaan ini karena dari merekalah sebagian besar pendapatan perusahaan dapat diperoleh. Maka untuk meningkatkan kualitas dari para sopir taksi dapat dilakukan suatu penilaian kinerja sehingga dapat diketahui secara tepat seberapa besar prestasi dan kinerja yang dicapai oleh masing-masing sopir taksi.

Penilaian kinerja termasuk hal yang baru di PT. Merpati Wahana Taksi sehingga penilaian yang dilakukan *Driver Management* selaku pihak penilai hanya memprioritaskan pada rata-rata produktifitas dari masing-masing sopir

taksi, yang perhitungannya masih dilakukan secara manual karena masih belum terintegrasinya seluruh data yang digunakan dalam perhitungan produktifitas. Produktifitas itu sendiri didapat dari hasil total produksi yang dibagi dengan standar operasi. Total produksi didapat dari rata-rata pendapatan kotor dikalikan standar operasi, sedangkan rata-rata pendapatan kotor itu sendiri didapat dari total pendapatan kotor yang dibagikan jumlah operasi sopir selama 3 bulan. Standar operasi merupakan ketetapan perusahaan dalam menentukan jumlah operasi yang wajib dijalani sopir dalam satu bulan. Namun apabila rata-rata operasi selama sebulan di bawah standar operasi maka total produksi didapat dari rata-rata pendapatan kotor dikalikan jumlah operasi dalam satu bulan. Selain produktifitas juga terdapat empat kriteria tambahan dengan poin yang berbeda-beda yaitu: kehadiran lebih dari 17 kali dalam sebulan (1 poin), mengembalikan barang yang tertinggal (5 poin), menunggu perbaikan mobil di bengkel (1 poin), dan beroperasi ditanggal merah (1 poin). Poin-poin yang didapat para sopir di sini nantinya akan ditambahkan ke dalam rata-rata produktifitas yang hasilnya akan digunakan sebagai hasil akhir penilaian. Dengan lebih fokus pada produktifitas maka apa yang dilakukan oleh PT. Merpati Wahana Taksi masih belum mewakili penilaian kinerja sebenarnya, karena dilihat dari apa yang ada di perusahaan standar minimum penilaian yang masih kurang membuat penilaian lebih berfokus pada perhitungan produktifitas tanpa ada standar minimum dari produktifitas tersebut sehingga informasi yang dihasilkan masih belum mampu menjelaskan seberapa baik kinerja dari seorang sopir taksi. Selain itu di PT. Merpati Wahana Taksi, dalam melakukan penilaian seorang *Driver Management* harus terlebih dahulu mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penilaian karena belum adanya

suatu aplikasi penilaian kinerja yang mampu untuk mengintegrasikan seluruh data tersebut, ini mengakibatkan proses penilaian kinerja tersebut membutuhkan waktu yang lama.

Menurut Mathis dan Jackson (2009:377) penilaian kinerja adalah mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Dari uraian pada paragraf sebelumnya maka perlu dilakukan perbaikan agar penilaian kinerja berjalan sebagaimana seharusnya dengan menambah aspek penilaian agar tidak hanya berfokus pada produktifitas saja, dengan pemberian nilai berupa angka (1,2,3,4,5) atau peringkat verbal mulai dari 'sangat tidak baik' sampai 'sangat baik' (Mathis dan Jackson, 2009:381) pada setiap standar penilaian, sehingga apa saja yang telah dilakukan oleh karyawan akan mendapatkan umpan balik yang berbeda-beda tergantung dengan pencapaian mereka. Serta mengintegrasikan seluruh data yang dibutuhkan dalam penilaian agar proses penilaian kinerja tidak memakan waktu yang lama. Untuk analisis perhitungan dalam sistem ini nantinya menggunakan Metode *Scoring System*. Dengan sistem penilaian kinerja yang baik maka hasil dari penilaian pun akan lebih membantu perusahaan untuk memberikan umpan balik seperti *reward* ataupun *punishment*, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sopir taksi secara individual.

Pada tugas akhir ini dibuat sistem informasi penilaian kinerja sopir taksi yang mampu memudahkan *Driver Management* dalam melakukan penilaian kinerja dengan standar-standar minimum penilaian yang lebih baik sehingga mampu menghasilkan informasi yang mampu menjelaskan seberapa baik kinerja

dari masing-masing sopir taksi. Serta sistem informasi ini mampu untuk mengintegrasikan seluruh data yang diperlukan dalam penilaian kinerja sehingga proses penilaian tidak memakan banyak waktu. Sistem informasi ini mampu menghasilkan laporan-laporan yang mampu menjelaskan hasil penilaian kinerja dan membantu *Driver Management* dalam proses pengambilan keputusan untuk kebijakan promosi atau degradasi, melakukan bimbingan dan penyuluhan, dan menentukan penerima insentif di setiap tahun. Sistem informasi ini nantinya akan menggunakan Metode *Scoring System* sebagai metode pendukungnya, karena metode ini selain memiliki kemampuan menyajikan data secara kualitatif, metode ini juga mampu untuk menyajikan informasi dalam bentuk angka sehingga dapat lebih memudahkan untuk mengkategorikan sopir taksi mulai dari yang memiliki kinerja tinggi sampai dengan yang kinerja rendah.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diutarakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan sistem penilaian kinerja sopir taksi pada PT. Merpati Wahana Taksi sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan dan bersifat obyektif.
2. Bagaimana menerapkan Metode *Scoring System* dalam penilaian kinerja sopir taksi untuk mempermudah *Driver Management* melakukan penilaian kinerja.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dari sistem yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Pihak yang dinilai dalam sistem ini adalah sopir taksi PT. Merpati Wahana Taksi.
2. Penentuan skala kategorisasi berdasarkan kategorisasi jenjang (ordinal) dengan jumlah kategorisasi sebanyak tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi.
3. Penilaian dilakukan tiga bulan sekali untuk promosi atau degradasi, dan setahun sekali untuk pemberian penghargaan berupa piagam dan sejumlah insentif dengan nominal tertentu.
4. Kriteria penilaian yaitu kehadiran, setoran, komplain pelanggan, dan kasus pelanggaran.
5. Item penilaian merupakan saran yang diberikan kepada PT Merpati Wahana Taksi.
6. Tidak membahas proses transaksi kehadiran, setoran, komplain, dan kasus pelanggaran.
7. Penilai adalah *Driver Management*, dan hasil penilaian kinerja dikomunikasikan kepada para sopir melalui pengumuman.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada perumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Terbentuknya sistem informasi penilaian kinerja sopir taksi pada PT. Merpati Wahana Taksi standar kerja yang ditetapkan dan bersifat obyektif.
2. Diterapkannya Metode *Scoring System* dalam penilaian kinerja sopir taksi untuk mempermudah *Driver Management* melakukan penilaian kinerja.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. *Driver Management*: memudahkan dalam melakukan proses penilaian kinerja dan pengambilan keputusan untuk melakukan promosi atau degradasi dan pemberian insentif serta dapat melihat perkembangan Kinerja sopir taksi. Dan juga memudahkan untuk melakukan pencatatan pelanggaran para sopir taksi.
2. *Traffic Control*: memudahkan dalam proses maintenance data kehadiran sopir taksi.
3. *Operator*: memudahkan dalam pencatatan seluruh komplain penumpang yang masuk.
4. *Kasir*: memudahkan dalam proses maintenance penyetoran setoran para sopir taksi.
5. *AMU*: memudahkan dalam proses maintenance aset mobil yang dimiliki perusahaan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Bab pertama, bab ini akan dibahas latar belakang masalah, permasalahan yang ada, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang berisi penjelasan singkat pada masing-masing bab.

Bab kedua, pada bab ini dijelaskan landasan teori yang merupakan teori dasar dari teori yang dipakai untuk menyelesaikan permasalahan.

Bab ketiga, bab ini membahas tentang perancangan sistem, yaitu Desain Umum Sistem, *Flowchart*, *System Flow* Terkomputerisasi, *Document*

*Flow Diagram (DFD), Entity Relationship Diagram (ERD), struktur tabel, dan Desain Input/Output.*

Bab keempat, pada bab ini akan dibahas tentang cara penggunaan sistem yaitu merupakan hasil rancangan dengan menggunakan data yang dibutuhkan dan pengujian dari program yang telah dibuat. Pengujian akan dilakukan untuk memastikan apakah program yang dibuat sudah sesuai dengan yang dikehendaki.

Bab kelima, pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan saran dari penggunaan program aplikasi dan saran pengembangan selanjutnya.

STIKOM SURABAYA