

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya adalah merupakan kantor pengawasan dan pelayanan. Instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kepabean dan cukai, memiliki jumlah pegawai sebanyak 70 orang. Tugas dan fungsi pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya adalah berkaitan erat dengan pengelolaan keuangan negara, antara lain memungut bea masuk berikut pajak dalam rangka impor meliputi (PPN Impor, PPh Pasal 22, PPnBM), cukai, mengawasi kegiatan ekspor dan impor. Sebagaimana diketahui bahwa pemasukan terbesar (sering disebut sisi penerimaan) ke dalam kas negara adalah dari sektor pajak dan termasuk didalamnya adalah bea masuk dan cukai yang dikelola oleh pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya.

Pada proses penilaian kinerja pegawai, Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya mengalami beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain adalah penilaian kinerja pegawai masih dilakukan oleh setiap tingkat pimpinan (Kepala Kantor, Kepala Seksi, Kepala Sub Seksi, dan Pegawai). Pimpinan masih melakukan filterisasi terhadap dokumen dengan menggunakan media kertas untuk memberikan penilaian terhadap setiap pegawai. Hal ini menyebabkan proses penilaian kinerja pegawai membutuhkan waktu yang lama. Permasalahan berikut misalnya tidak adanya *history* yang menyimpan transaksi pencatatan data penilaian kinerja pegawai, sehingga untuk mencatat hasil

penilaian kinerja pegawai tersebut, pimpinan harus membaca berbagai dokumen selama periode waktu tertentu yang menyebabkan penilaian kinerja pegawai tersebut menjadi kurang akurat. Permasalahan lain adalah belum adanya metode yang digunakan dalam proses penilaian kinerja pegawai sehingga penilaian yang selama ini dilakukan hanya berdasarkan pengalaman. Penilaian kinerja dirasakan subyektif dan tidak memberikan pemahaman terhadap kelebihan dan kelemahan individu dalam pengembangan sumber daya manusia.

Untuk memperoleh keakurasian data, kecepatan waktu, dan obyektivitas dalam proses penilaian kinerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya, dibutuhkan sebuah sistem informasi penilaian kinerja pegawai. Hasil penilaian itu dapat dipakai oleh organisasi untuk memperbaiki atau mempertahankan pengalokasian waktu yang sudah dilakukan agar kinerja organisasi dapat ditingkatkan (Longenecker: 1996). Sistem informasi penilaian kinerja pegawai dapat membantu proses penilaian kinerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya menjadi lebih akurat dengan menerapkan metode penilaian kinerja yang sesuai.

Menurut Mesmer (2000), salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pegawai adalah metode *Multi-Rater Assessments* (360-Derajat). Menurut Putri (2008), 360-Derajat merupakan metode yang bersifat dua arah sehingga memungkinkan pegawai untuk memperoleh kesempatan menerima penilaian kinerja dari rekan kerjanya. Semua pihak yang menjadi anggota dalam organisasi dilibatkan dalam memberi informasi yang sangat diperlukan dalam penilaian sehingga penilaian menjadi lebih akurat dan obyektif. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa manfaat dari metode umpan 360-Derajat ini sangat

substansial khususnya sebagai alat pengembangan dan perubahan-perubahan perilaku yang muncul seringkali cenderung bisa segera dilihat (Ghorpade: 2000).

Dengan adanya sistem informasi penilaian kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya diharapkan dapat menghasilkan suatu sistem informasi penilaian kinerja pegawai yang akurat dan dapat mengurangi subyektifitas untuk mengatasi berbagai permasalahan yang timbul. Analisis dan perancangan sistem informasi penilaian kinerja pegawai ini juga diharapkan dapat membantu merancang suatu sistem dalam pengambilan keputusan untuk menentukan pegawai yang kompeten berdasarkan hasil penilaian kinerja pegawai sesuai dengan metode 360-Derajat yang diterapkan. Hasil penilaian itu dapat dipakai oleh organisasi untuk memperbaiki atau mempertahankan pengalokasian waktu yang sudah dilakukan agar kinerja organisasi dapat ditingkatkan (Longenecker: 1996)

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana menerapkan metode 360-Derajat dalam mengurangi subjektifitas penilaian kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya.
2. Bagaimana merancang bangun sistem informasi penilaian kinerja pegawai untuk dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan cepat menggunakan metode 360-Derajat di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan maka batasan masalah dari sistem yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

1. Membahas *human error* hanya pada *process control* saja, karena pada bagian ini lah yang paling dominan terjadi kesalahan.
2. Tidak membahas masalah angket untuk menghimpun nilai, tetapi hanya membahas komputerisasi penilaian.
3. Hanya membahas sistem penilaian kinerja pegawai. Tidak membahas masalah sistem perkantoran lainnya meskipun berkaitan.
4. Perancangan dari aplikasi ini menggunakan Microsoft Visio 2003 untuk membuat dokumen flow dan sistem flow, menggunakan power Designer 6 untuk membuat Data Flow Diagram (DFD), *Conceptual Data Model* (CDM) dan *Physical Data Model* (PDM).
5. Aplikasi yang dibangun berbasis aplikasi desktop.
6. Penilaian kinerja pegawai dilakukan dalam lingkup tiap departemen.
7. Laporan yang dihasilkan adalah laporan penilaian pegawai per departemen, laporan penilaian kinerja pegawai per level, dan grafik rata-rata nilai pegawai.
8. Penelitian tugas akhir ini tidak menangani masalah sekuritas jaringan.

### 1.4 Tujuan

Tujuan dari pengembangan sistem ini adalah:

1. Menerapkan metode 360-Derajat di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya untuk mengurangi subjektifitas penilaian kinerja pegawai.

2. Merancang bangun sistem informasi untuk dapat menghasilkan penilaian pegawai di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda Surabaya yang lebih akurat dan cepat menggunakan metode 360-Derajat.

### **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: konsep dasar sistem informasi, analisis sistem, perancangan sistem, kinerja, metode 360-Derajat, manajemen unjuk kerja pegawai, *Data Flow Diagram (DFD)*, serta basis data.

#### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini berisi penjelasan tentang langkah-langkah untuk pemecahan masalah dalam tugas akhir termasuk menganalisis permasalahan, indentifikasi dari gambaran sistem secara manual yang dijabarkan dalam Dokumen *Flow*, tujuan penelitian, penyelesaiannya, Sistem *Flow* dan *Data Flow Diagram (DFD)*.

## **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini berisi penjelasan tentang hasil analisis dan perancangan sistem yang dibuat secara keseluruhan dalam tugas akhir ini termasuk: analisis sistem dan perancangan sistem yang dijabarkan dengan menggunakan *Entity Relationship Diagram* (ERD), hasil *generate database script* berdasarkan ERD struktur tabel, keterangan tabel, desain *input* dan *output* rancangan aplikasi yang akan dibangun serta analisis uji perhitungan penilaian kinerja pegawai menggunakan metode 360-Derajat

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan uraian kesimpulan tentang analisis sistem yang telah dibuat beserta saran-saran yang diambil sesuai dengan hasil pembahasan.

