

---

## PERANCANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KEY PERFORMANCE INDICATOR KARYAWAN PT ISS AREA UNIKA ATMAJAYA

Septiana Ningtyas<sup>1)</sup>, Usanto S.<sup>2)</sup>, Nasib Adi Purnomo<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma Jakarta

<sup>2,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma Jakarta

Correspondence author: Septiana Ningtyas, septiananingtyas@swadharma.ac.id, Jakarta, Indonesia

### Abstract

This performance measurement is a very important thing to do because all organizations need to evaluate and plan their performance to achieve organizational goals. The benefit is that workers can focus on achieving company goals and report company conditions to company stakeholders. The assessment and performance of employees' performance at this time is not good, always getting complaints from top clients about the quality obtained. A system is needed that can support decisions in evaluating employee performance. Selecting and setting KPI targets appropriately can lead the organization to potential improvements or quality improvements. This study is to analyze declining employee performance, determine key performance indicators. So that it can design an employee performance measurement system at PT ISS Indonesia.

**Keywords:** *decision support systems, key performance indicator*

### Abstrak

Pengukuran kinerja ini merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan karena semua organisasi perlu mengevaluasi dan merencanakan kinerjanya agar dapat mencapai tujuan organisasi. Manfaatnya para pekerja dapat fokus untuk mencapai tujuan perusahaan dan untuk melaporkan kondisi perusahaan kepada *stakeholder* perusahaan. Penilaian dan kinerja karyawan pada saat ini kurang baik, selalu mendapatkan komplain dari klien terhadap kualitas yang didapatkan. Diperlukan sebuah sistem yang dapat mendukung keputusan dalam penilaian kinerja karyawan. Memilih dan menetapkan sasaran KPI secara tepat dapat mengarahkan organisasi pada potensi perbaikan atau peningkatan kualitas. Penelitian ini untuk menganalisa kinerja karyawan yang menurun, menentukan *key performance indicator*. Sehingga dapat merancang sistem pengukuran kinerja karyawan pada PT ISS Indonesia Area Unika Atmajaya.

**Kata Kunci:** sistem pendukung keputusan, pengukuran kinerja

### A. PENDAHULUAN

Untuk berhasil dan tumbuh dalam persaingan usaha, suatu organisasi harus menggunakan sistem pengukuran dan manajemen yang diturunkan dari strategi dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan.

Pengukuran kinerja dalam sebuah organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan karena semua organisasi perlu mengevaluasi dan merencanakan kinerjanya agar dapat mencapai tujuan organisasi. Pentingnya pengukuran kinerja pada suatu organisasi sebagai alat evaluasi

sehingga manajer dapat mengidentifikasi proses yang memerlukan perbaikan dan melakukan continuous improvement. Adapun manfaat dari pengukuran kinerja adalah usaha para pekerja dapat terfokus untuk mencapai tujuan perusahaan. Tanpa pengukuran kinerja, proses untuk mencapai tujuan tidak dapat di manage sehingga tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Pengukuran kinerja juga diperlukan untuk melaporkan kondisi perusahaan kepada pihak stakeholder perusahaan.

Melalui model siklus PDCA pada proses bisnis sebaiknya dilakukan analisis dan pengukuran untuk mengidentifikasi kesalahan yang terjadi dan menyebabkan produk menyimpang dari keinginan customer. Siklus PDCA (*Plan, Do, Check dan Act*) sendiri digunakan sebagai model proses manajemen suatu organisasi untuk melakukan *continous improvement* (Tannady, 2015).

Keberhasilan suatu perusahaan baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia saja, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan sumbangan yang terpenting bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan tersebut (Putra, 2021).

Keberadaan teknologi saat ini merupakan salah satu faktor penunjang yang sangat penting bagi kelancaran aktivitas suatu perusahaan. Dimasa sekarang, perusahaan sebaiknya dapat bekerja dengan cepat, tepat, dan akurat dengan tingkat ketelitian yang tinggi agar dapat terus berjalan dan bertahan dalam persaingan yang kompetitif (Nasri, Sucahyo, & Lestary, 2021).

Untuk itu perusahaan perlu melakukan menerapkan standar jumlah karyawan pada suatu divisi (Dharmalau & Hiswara, 2021). Selain itu juga perlu dilakukan penilaian atas kinerja para karyawannya. Penilaian kinerja merupakan persoalan yang sangat penting dalam mengelola kinerja karyawan. PT ISS Indonesia merupakan perusahaan

yang menyediakan jasa layanan fasilitas terpadu.

Penilaian dan kinerja karyawan pada saat ini kurang baik sehingga selalu mendapatkan komplain dari klien atas ketidak puasan terhadap kualitas yang didapatkan (Nurlaela, Suprpto, & Usanto, 2021). Hal ini ditujukan untuk mengetahui seberapa kualitas kinerja yang dimiliki para karyawan, mengingat karyawan merupakan bagian yang sangat penting dalam berkembangnya sebuah perusahaan (Putra, 2021).

Pada setiap organisasi perusahaan, penilaian kinerja karyawan harus diciptakan untuk mewujudkan kemajuan perusahaan, Sehingga perusahaan bisa mengevaluasi kinerja karyawan. Untuk itu diperlukan sebuah sistem yang dapat mendukung keputusan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan. Sistem Pendukung Keputusan dirancang untuk membantu pengambil keputusan dalam memecahkan masalah yang sifatnya semi terstruktur ataupun tidak terstruktur dengan menambahkan kebijaksanaan manusia dan informasi komputerisasi (Dharmalau & Hiswara, 2021).

Untuk dapat membuat sebuah system pendukung keputusan diperlukan sebuah standar *Key performance indicator* (KPI) atau indikator kinerja utama (Arvianto, Handayani, & Saptadi, 2018). KPI harus dipilih secara cermat untuk mencerminkan indikator kinerja yang penting bagi organisasi sesuai dengan strategi perusahaan dan faktor kunci kesuksesan organisasi yang akan menunjukkan hasil kinerja atau keberhasilan pencapaian sasaran perusahaan. Penetapan KPI dan sasaran yang akan dicapai tidak dapat dilakukan secara asal –asalan, namun harus dipilih dan ditentukan menggunakan metode yang tepat dan sistematis (Doto & Katrinasari, 2018). Memilih KPI dan menetapkan sasaran KPI secara tepat akan dapat mengarahkan organisasi pada identifikasi potensi perbaikan atau peningkatan kinerja sehingga KPI sering kali diasosiasikan dengan

inisiatif yang terkait peningkatan kinerja. Pemilihan indikator kinerja yang kurang tepat sebagai KPI dapat mengakibatkan terjadinya pengukuran kinerja yang tidak efisien atau kontraproduktif. Sebagai contoh, untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, organisasi menetapkan indikator berupa jumlah keluhan pelanggan yang diterima. Secara intuitif semakin sedikit keluhan pelanggan yang diterima, tingkat kepuasan pelanggan seharusnya semakin tinggi. Hal ini tidak sepenuhnya benar karena keluhan pelanggan yang sedikit bisa diakibatkan jumlah pelanggan yang akan menyampaikan keluhan tidak bisa mengakses sarana komunikasi yang disediakan organisasi.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa kinerja karyawan pada PT ISS Indonesia yang menurun, menentukan key performance indicator pada PT ISS Indonesia. Sehingga dapat merancang sistem pengukuran kinerja karyawan pada PT ISS Indonesia.

## B. METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Sementara itu, teknik pengumpulan data yang akan dilakukan adalah wawancara, dan observasi.

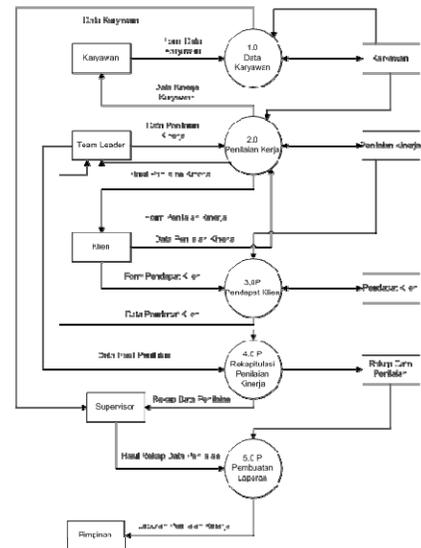
Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara dan survey. Dengan mengamati secara langsung proses-proses, dokumen, laporan-laporan dan kinerja karyawan yang terkait dengan pencatatan hasil-hasil kegiatan yang dilakukan.

Wawancara dilakukan oleh dua pihak, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban dari pertanyaan. Tanya jawab yang dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak terkait, untuk mendapatkan informasi atau data, dengan mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan penilaian kinerja karyawan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisa Sstem Berjalan

Untuk mempermudah pemahaman sistem berjalan pada proses penilaian kinerja karyawan ISS dapat digambarkan dengan menggunakan diagram alur yang terdiri dari beberapa diagram masing – masing menunjukkan proses saling terhubung. Adapun diagram alur tersebut, sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram Level Nol Sistem Berjalan

Setelah melihat dan mempelajari prosedur - prosedur dari sistem yang sedang berjalan, maka didapati beberapa kelemahan yaitu lambatnya dalam pembuatan laporan kepada pimpinan, dan proses nya yang masih menggunakan media kertas untuk form penilaian kinerja karyawan sehingga mengakibatkan pemborosan dan kurang efisien. Adapun permasalahan yang dihadapi pada sistem penilaian kinerja karyawan ISS dapat dilakukan analisa dengan menggunakan metode SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*) Terdapat 2 faktor pokok yang mempengaruhi keempat komponen dasar analisis SWOT, yaitu:

1. Faktor Internal (*Strengths* dan

*Weakness)*

- a. Strengths  
 Memiliki SDM yang cukup mempunyai dari aspek bidang keilmuan dan Ketersediaan komputer untuk pengolahan data
  - b. Weakness  
 Sulitnya untuk mengetahui penilaian sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menghasilkan laporan kepada pimpinan
2. Faktor Eksternal (Opportunities dan Threats)
    - a. Opportunities  
 Permintaan pasar semakin meningkat sesuai kebutuhan
    - b. Threats  
 Kerugian yang ditimbulkan diakibatkan karyawan tidak bekerja dengan baik di area dan kurangnya performa dan mengakibatkan kehilangan pelanggan / klien

Terdapat 4 (empat) strategi kombinasi SWOT, antara lain:

1. Fokus pada Kekuatan - Peluang (SO)  
 Memanfaatkan komputer yang ada dengan cara membuat sistem
2. Fokus pada Kelemahan - Ancaman (WT)  
 Perlu pelatihan SDM internal agar memiliki keahlian dalam bekerja
3. Fokus pada Kekuatan –Ancaman (ST)  
 Meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan baik internal maupun eksternal
4. Fokus pada Kelemahan - Peluang (WO)  
 Merancang sistem informasi penilaian untuk memudahkan dalam pembuatan laporan menjadi cepat

**Analisa Kebutuhan Informasi**

Perancangan sistem informasi penunjang keputusan key performance indikator karyawan PT ISS Area Unika Atma Jaya dirancang dengan pendekatan terstruktur, berikut ini adalah hasil analisa, perancangan implementasi sistem.

**Metode Penilaian**

1. Penentu Variabel Penilaian  
 Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan gabungan beberapa dimensi dan indikator yang didapatkan dari penelitian terdahulu dan kriteria dari PT. ISS Hasil gabungan tersebut membentuk dimensi dan indikator baru yang nantinya akan digunakan untuk penilaian kinerja.
2. Variabel Penilaian  
 Hasil dari perhitungan bobot dengan menggunakan sistem yang akan di buat adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Variabel Penilaian

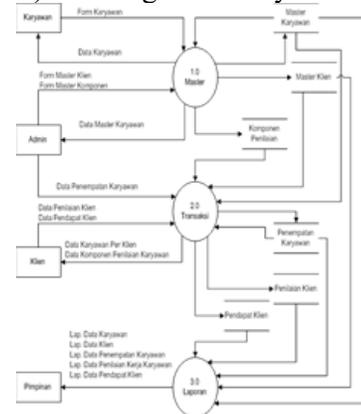
Indikator	
1	Kerajinan
2	Kebersihan
3	Kehadiran

Hasil Penilaian berdasarkan indikator yang ditentukan

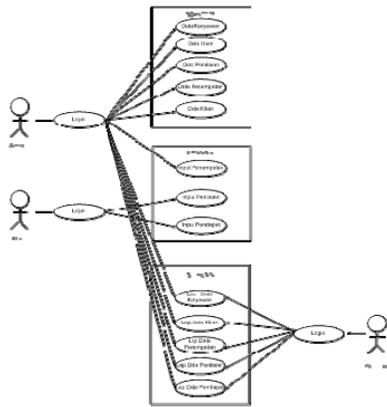
Tabel 2. Hasil penilaian

Skala penilaian	Kategori	Bobot
A	Baik Sekali	80-100
B	Baik	70-79
C	Cukup	60-69
D	Kurang	50-59
E	Kurang Sekali	<50

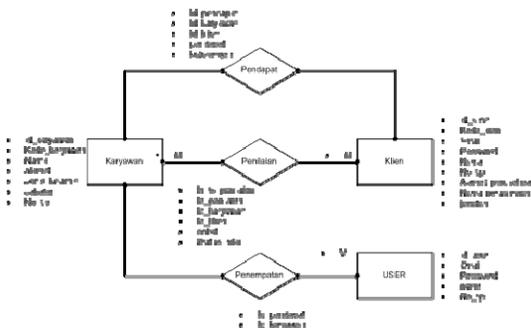
Deskripsi sistem usulan digambarkan menggunakan bentuk DFD (Data Flow Diagram) berikut gambarannya:



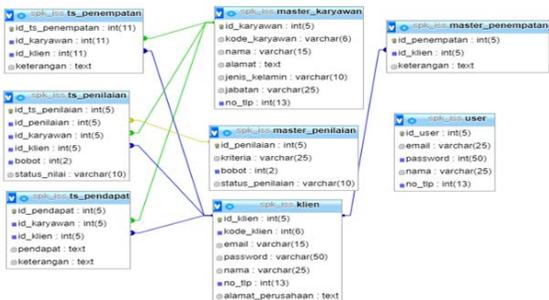
Gambar 2. Diagram Level Nol Sistem Usulan



Gambar 3. Use Case Diagram

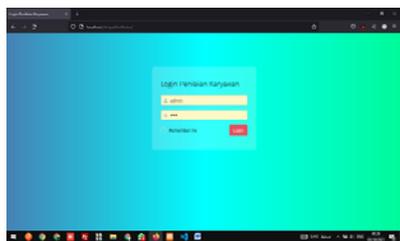


Gambar 4. Diagram Entity Relationship Diagram (ERD)

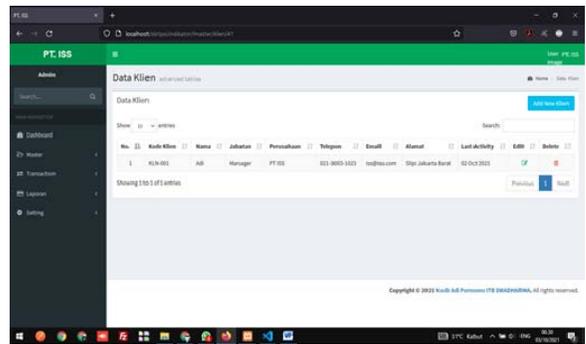


Gambar 5. LRS (Logical Record Structure)

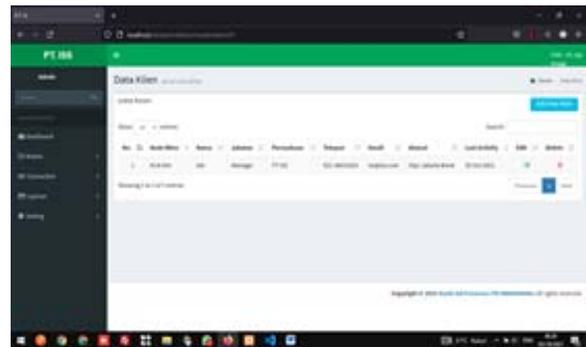
**Rancangan Tampilan**



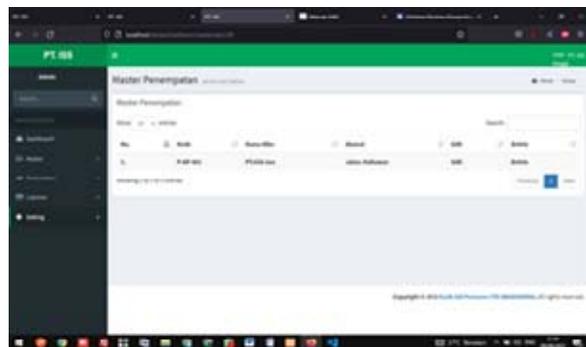
Gambar 6. Login



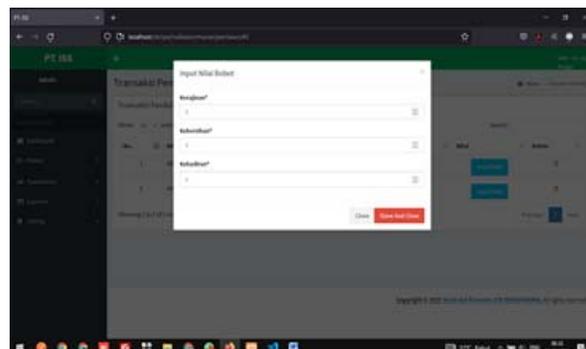
Gambar 7. Halaman Awal



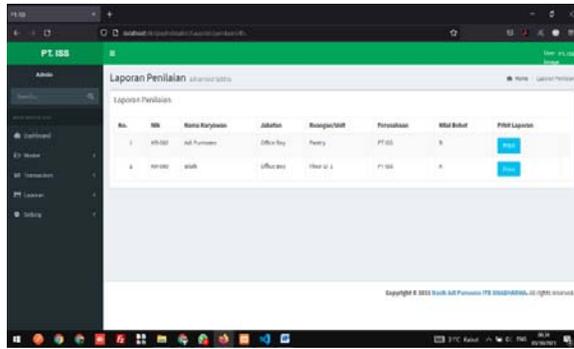
Gambar 8. Master Komponen



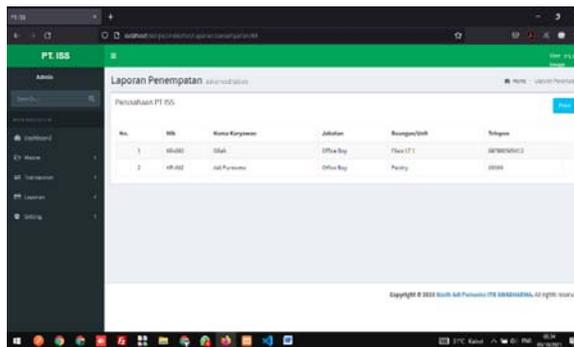
Gambar 9. Master Penempatan



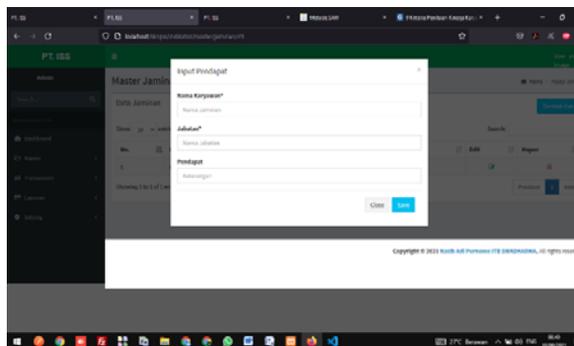
Gambar 10. Transaksi Penilaian



Gambar 11. Laporan Penilaian



Gambar 12. Laporan Penempatan



Gambar 13. Input Pendapat Klien

#### D. PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian dan kinerja karyawan pada PT ISS saat ini kurang baik sehingga selalu mendapatkan komplain dari klien atas ketidakpuasan terhadap kualitas yang didapatkan. Hal ini ditujukan untuk mengetahui seberapa kualitas kinerja yang dimiliki para karyawan,

mengingat karyawan merupakan bagian yang sangat penting dalam berkembangnya sebuah perusahaan. Pada setiap organisasi perusahaan, penilaian kinerja karyawan harus diciptakan untuk mewujudkan kemajuan perusahaan, sehingga perusahaan bisa mengevaluasi kinerja karyawan.

2. Sistem pengolahan data pada PT. ISS terdiri dari 2 proses, yaitu:
  - a. Komponen Penilaian
  - b. Pendapat Klien
3. Input data dari sistem pengolahan data pada PT. ISS terdiri dari 3 proses, yaitu:
  - a. Input Data Karyawan
  - b. Input Data Penilaian
  - c. Input Data Pendapat
4. Output data dari sistem pengolahan data di PT. ISS terdiri dari 2 proses, yaitu:
  - a. Laporan Data Penilaian
  - b. Laporan Data Pendapat

Agar sistem penilaian kinerja karyawan di PT. ISS dapat diperbaiki pengembangan sistem informasi, disarankan untuk melakukan analisis data seteliti mungkin untuk mencegah terjadinya kesalahan yang akan membuat kecacuan laporan data penilaian. Perlu adanya komunikasi dengan klien dalam mengolah data yang akan diambil sesuai dengan penerima data pada PT. ISS.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Arvianto, A., Handayani, N. U., & Saptadi, S. (2018). Pengembangan Indikator kinerja Utama Untuk Mengukur Keberlanjutan Penelitian Pada Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 263–274.
- Dharmalau, A., & Hiswara, I. (2021). Implementasi Logika Fuzzy Mamdani Pada Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Jumlah Standar Karyawan Toko. *Teknologi Technoscientia*, 13(2), 152–157.

- Doto, & Katrinasari, Z. F. I. (2018). Perancangan Penilaian Kinerja Berdasarkan Kompetensi Dan KPI (Key Performance Indicator) Pada PT. KMI. *Infokar*, 1(1).
- Nasri, J., Sucahyo, N., & Lestary, T. A. (2021). Pendekatan Variabel Cost dalam Rancangan Sistem Informasi Biaya Produksi Busana Muslim. *Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma(JRIS)*, 1(1).
- Nurlaela, L., Suprpto, & Usanto. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Peningkatan Siswa Menggunakan Metode SAW(Simple Additive Weighting). *Jurnal Electro Dan Informatika Swadharma(JEIS)*, 01(2), 19–25.
- Putra, D. F. D. (2021). Evaluasi Dan Pengembangan Knowledge Management System Menggunakan Post-Study System Usability Questionnaire(PSSUQ). *Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma(JRIS)*, 01(01), 9–13.
- Tannady, H. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.