

PERANCANGAN INSTRUMEN PENILAIAN KINERJA TENAGA KERJA ALIH DAYA PADA PETUGAS SATUAN PENGAMANAN DI PT.TRENGGINAS JAYA

DESIGN OF OUTSOURCING PERFORMANCE ASSESSMENT INSTRUMENTS ON SECURITY UNITS AT PT. TRENGGINAS JAYA

Natasya Shahnaz N¹, Wiyono Sutari.², Heriyono Lalu ³

^{1,2,3}Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

¹shahnaznova@student.telkomuniversity.ac.id, ²wiv2606@gmail.com,

³heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

PT. Trengginas Jaya adalah perusahaan subsidiary dari Yayasan Pendidikan Telkom atau Telkom Foundation yang berdiri sejak tahun 2012 yang bergerak salah satunya yakni dibidang *outsourcing*, khususnya jasa keamanan (*security*). Untuk meningkatkan layanan jasa keamanan yang dimilikinya maka perusahaan harus dapat mengelola karyawannya, salah satunya yakni melalui penilaian kinerja. PT. Trengginas Jaya sendiri pada penyedia jasa keamanan hanya mengandalkan absensi sebagai tolak ukur penilaian karyawannya. Perusahaan menganggap dengan tingkat absensi yang baik, karyawan tersebut dinyatakan berkinerja baik dan sebaliknya apabila dalam satu bulan karyawan tersebut tidak memenuhi target absensi maka karyawan tersebut dinyatakan berkinerja kurang baik. Hal tersebut tidak sejalan dengan prinsip penilaian kinerja yang relevan, tidak bias, signifikan dan praktis. Untuk itu dirancanglah sebuah penilaian berupa instrument penilaian kinerja tenaga kerja alih daya yang ditujukan untuk karyawan *outsourcing* tersebut. Penilaian dibuat didasarkan pada teori kompetensi yang mendefinisikan kompetensi sebagai motivasi internal, sifat atau watak, konsep diri, pengetahuan dan *skill* atau keterampilan. Sejalan dengan requirement perusahaan dan teori yang ada, yang dikaitkan dengan ISO 9001:2015 klausul 7.1.5.1 mengenai pemantauan dan pengukuran sumber daya, maka penilaian kinerja petugas satuan pengamanan terdiri dari 4 komponen penilaian, yaitu : tes fisik, tes pengetahuan, perilaku kerja, dan *customer satisfaction*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode perancangan proses dari disiplin ilmu BPM. Dimana tahap yang dilakukan sesuai dengan tahap penyelesaian masalah dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil validasi yang dilakukan terhadap pemegang proses, hasilnya dapat disimpulkan bahwa rancangan instrument dapat digunakan dengan mudah dan sejalan dengan tujuan dilakukannya penilaian kinerja sendiri, namun masih terdapat beberapa perbaikan untuk dapat diterapkan didalam perusahaan.

Kata kunci: *Outsourcing*, Penilaian Kinerja, Metode Perancangan Proses, ISO 9001:2015, Kompetensi

Abstract

PT. Trengginas Jaya is a subsidiary company of the Telkom Education Foundation or Telkom Foundation, which was established in 2012, one of which is engaged in outsourcing, especially security services. To improve its security services, the company must be able to manage its employees, one of which is through performance appraisal. PT. Trengginas Jaya itself to security service providers only relies on absenteeism as a benchmark for assessing their employees. The company considers that with a good absentee level, the employee is declared to perform well and vice versa if within one month the employee does not meet the attendance target then the employee is declared to perform poorly. This is not in line with the principles of relevant, unbiased, significant and practical performance appraisal. For this purpose an assessment was designed in the form of an outsourcing workforce performance assessment instrument intended for outsourcing employees. Assessment is based on competency theory that defines competency as internal motivation, character or character, self-concept, knowledge and skills or skills. In line with company requirements and existing theories, which are associated with ISO 9001: 2015 clause 7.1.5.1 concerning monitoring and measurement of resources, the performance assessment of security guards officers consists of 4 assessment components, namely: physical tests, knowledge tests, work behavior, and customer satisfaction. The method used in this study is the process design method of the BPM discipline. Where the stage is carried out in accordance with the stage of problem solving in this study. Based on the results of the validation carried out on the process holder, the results can be concluded that the design of the instrument can be used easily and in line with the purpose of the performance appraisal itself, but there are still some improvements to be implemented within the company.

Keyword: Outsourcing, Performance Assessment, Process Design Method, ISO 9001: 2015, Competence

1. Pendahuluan

Ketatnya persaingan bisnis antar perusahaan di Indonesia saat ini mendorong perusahaan untuk lebih berkonsentrasi pada bisnis inti dari produk atau jasa yang ditawarkan. Bisnis inti yaitu aktivitas utama organisasi perusahaan untuk mencapai tujuan utama perusahaan. Hal tersebut mendorong perusahaan untuk menggunakan jasa *outsourcing* agar dapat menjalankan sebagian aktivitas pendukungnya. Sistem kerja *outsourcing* adalah sistem kerja kontrak, dimana terdapat perjanjian kerja hanya dalam periode waktu tertentu. Dengan menggunakan jasa *outsourcing* tersebut, perusahaan tidak perlu lagi mengurus permasalahan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan.

Seiring dengan meningkatnya permintaan akan tenaga kerja *outsourcing*, maka setiap perusahaan *outsourcing* dituntut untuk memiliki strategi dalam menghadapi persaingan antar perusahaan *outsourcing*. Salah satu kunci utama bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang produk maupun jasa dalam menghadapi persaingan bisnis adalah mengelola potensi sumber daya manusia yang dimiliki, salah satunya dengan sistem penilaian kinerja. Karena dari hasil penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan, pemeliharaan dan pengadaan sumber daya manusia.

Pada salah satu bisnis inti yang dijalankan oleh PT. Trengginas Jaya yakni penyedia jasa petugas satuan pengamanan berdasarkan wawancara yang dilakukan, menyebutkan bahwa sistem penilaian kinerja karyawan PT. Trengginas Jaya hanya menggunakan absensi untuk menilai kinerja karyawannya, absensi tersebut dijadikan tolak ukur kinerja karyawannya. Apabila absensi dalam satu bulan memenuhi target yang diharapkan maka kinerja karyawan tersebut dianggap baik, sebaliknya apabila karyawan tidak dapat memenuhi absensi yang diharapkan maka kinerja karyawan tersebut kurang baik.

Sejalan dengan ISO 9001:2015 pada klausul 7.1.5.1 mengenai pemantauan dan pengukuran sumber daya dimana organisasi harus memastikan sumberdaya yang disediakan dimana sumberdaya yang disediakan sesuai dengan jenis kegiatan pemantauan dan pengukuran serta dipelihara untuk memastikan kesesuaian organisasi maka organisasi harus memelihara informasi terdokumentasi sesuai dengan kegiatan pemantauan dan pengukuran. Maka, penulis mencoba menawarkan sebuah rancangan instrumen penilaian kinerja yang tidak hanya meninjau karyawan hanya dari tingkat kehadiran, namun juga dari beberapa kriteria penilaian yang dapat disesuaikan dengan kondisi pekerjaan yang dilakukan oleh petugas satuan pengamanan agar pemantauan dan pengukuran sumber daya pada petugas satuan pengamanan terdokumentasi dan sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Dasar Teori

2.1.1 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah sistem yang dilakukan secara formal yang memiliki fungsi untuk memeriksa atau mengkaji serta mengevaluasi kinerja seorang karyawan atau dalam bentuk kelompok (Marwansyah, 2012:228)[1]. Proses penilaian kinerja dilakukan melalui perbandingan kinerja yang telah dilakukan dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi perusahaan. Dengan penilaian kerja tersebut dapat diketahui seberapa baik atau seberapa buruk kerja yang telah dilakukan oleh karyawan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh perusahaannya.

2.1.2 Prinsip Penilaian Kinerja

Menurut Gibson dalam Taufiq Rachman (2016) [2] terdapat empat karakteristik kriteria penilaian kinerja yaitu:

1. Relevan, karakteristik ukuran yang dinilai dalam penilaian kinerja berkaitan erat dengan pekerjaan
2. Tidak bias, penilaian didasarkan pada karakteristik pekerjaan
3. Signifikan, berkaitan langsung dengan sasaran atau tujuan organisasi
4. Praktis, terukur dan efisien.

2.1.3 Kompetensi

Kompetensi adalah kepribadian atau karakter (*underlying characteristic*) yang dimiliki oleh seorang pekerja, dimana karakternya tersebut akan mempengaruhinya dalam bekerja (*causally related*) untuk memenuhi kriteria standar (*criterion referenced*) kinerja dan performansi tinggi (*superior performance*) (Spencer, 1993)[3].

Kompetensi merupakan ciri sekelompok perilaku yang spesifik, yang secara logis dapat dikelompokkan dan dapat diidentifikasi menjadi hal yang memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan pekerjaan. Terdapat 3 jenis kompetensi, yakni:

1. Kompetensi organisasi,
2. Kompetensi pekerjaan atau teknis

3. Kompetensi individual

Menurut Spencer (1993:179) membagi 5 karakteristik mendasar yang dimiliki kompetensi, yaitu :

1. Motivasi Internal , sesuatu yang diinginkannya yang mendorong dirinya untuk melakukan hal tertentu
2. Sifat atau Watak, karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi
3. Konsep diri, sikap atau citra diri seseorang terhadap masa depan ideal yang dicita – citakan, yang diharapkan dapat terwujud melalui kerja dan usahanya.
4. Pengetahuan, kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang terbentuk dari informasi yang diterima dalam kajian tertentu
5. *Skill* atau Keterampilan, kemampuan seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan yang berbentuk fisik atau mental berdasarkan akal, fikiran, ide dan kreativitas yang dimilikinya yang dapat mengubah sebuah pekerjaan tersebut menjadi sesuatu yang bermakna yang memiliki nilai

2.1.4 Macam – Macam Teknik Penilaian

Menurut Rachman (2016) berikut macam – macam teknik penilaian .

1. Penilaian Naratif (*Essay Evaluation*)

Pada metode penilaian ini digunakan esai terbuka dalam mencatat kinerja karyawan. Penilai akan mencatat dan menjelaskan aspek – aspek kekuatan, kelemahan, potensi dan hal – hal yang diperlukan dalam peningkatan kinerja. Teknik ini merupakan teknik dari penilaian absolut yang paling sederhana. Metode ini biasanya dikombinasikan dengan metode lain sehingga hasilnya dapat di kuantifikasikan.

2. *Graphic Rating Scales*

Teknik ini merupakan teknik yang paling banyak digunakan dan termasuk kedalam teknik penilaian yang pertama kali digunakan sebagai format penilaian. Skala penilaian bersifat deskriptif dan penilai tidak perlu memberikan penilaian secara kuantitatif. Pada skala grafis, penilai mencatat di suatu tempat penilaian dari tingkat rendah hingga tingkat tinggi berdasarkan faktor – faktor penilaian. Skala – skala ini dilengkapi dengan pernyataan pernyataan singkat yang menguraikan faktor – faktor tersebut.

3. *Mixed Standard Scales*

Teknik ini didesain untuk meminimasi bias penilaian yaitu “*hallo effect*” dan “*leniency*”. Cara kerjanya yaitu sebagai berikut. Pertama, tentukan perilaku yang efektif dan tidak efektif. Untuk setiap dimensi prestasi yang akan dinilai, dipilih tiga perilaku yang menggambarkan perilaku baik, rata – rata, dan buruk. Untuk setiap standar atau skala kinerja ini, penilai membubuhkan tanda (+) bila perilaku yang dinilai lebih baik dari deskripsi perilaku yang telah ditentukan, tanda (0) bila perilaku yang dinilai sesuai dengan perilaku dan tanda (-) apabila perilaku yang dinilai lebih buruk. kemudian dimensi perilaku berikut dari standar perilaku tersebut dicampur (*mix*) secara acak hingga urutan standar tidak terlihat dengan jelas.

4. *Behaviorally Anchored Rating Scales* (BARS)

Untuk menyusun skala penilaian, teknik ini bergantung pada penggunaan peristiwa kritis, yakni laporan pengamat atas hal – hal yang dilakukan oleh karyawan, baik negative maupun positif, sehingga pengamat dapat menarik kesimpulan sekaligus dugaan terhadap orang yang melakukan kerja tersebut. Pertama kali sekelompok pekerja dan/ atau penyelia mengidentifikasi dan mendefinisikan seluruh dimensi penilaian yang penting bagaimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan dengan efektif. Kemudian kelompok kedua mengidentifikasi perilaku kritis (berupa perilaku yang efektif, rata – rata maupun yang tidak). Kelompok ketiga, kemudian meneliti kembali perilaku kritis tersebut, menyusun, dan mengurutkan peristiwa – peristiwa kritis tersebut pada dimensi jabatan yang paling sesuai. Proses penelitian kembali ini berfungsi untuk menjamin keabsahan dan keakuratan perilaku kritis dari setiap dimensi jabatan.

5. *Behavioral Observation Scales* (BOS)

Seperti halnya pada BARS, BOS berisi kumpulan perilaku (yang didasarkan pada perilaku kritis) yang menerangkan aspek yang sama dari kinerja (*performance*). Berbeda dengan BARS, pada BOS setiap pertanyaan dan perilaku hanya menggambarkan perilaku yang tidak efektif atau perilaku yang paling efektif. Tugas penilai adalah mengobservasi frekuensi kemunculan setiap perilaku tersebut.

2.1.5 Pengembangan Skala dalam Penilaian

Skala – skala penilaian (*rating scales*) yang paling banyak digunakan adalah:

1. *Graphic Rating Scales*

Pada Skala ini suatu grafik digunakan untuk membantu responden dalam menunjukkan jawaban/tanggapannya terhadap suatu pertanyaan dengan cara menandai suatu titik yang dianggap paling tepat pada suatu garis.

2. *Itemized Rating Scale*

Pada skala ini, sekelompok pilihan tanggapan ditawarkan kepada responden yang selanjutnya diminta memilih satu tanggapan yang paling relevan untuk menjawab suatu pertanyaan. Skala ini sangat populer dalam penelitian bisnis karena adanya daya adaptasi pada berbagai macam situasi dimana variable – variable penelitian akan diukur.

3. Likert Scale

Skala ini menggunakan ungkapan “Sangat Tidak Setuju” , “Tidak Setuju”, “Netral”, “Setuju”, “Sangat Setuju”. Para responden menyatakan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap pernyataan.

4. Semantic Differential Scale

Pada skala ini, terdapat sejumlah atribut yang mempunyai 2 kutub dan para responden menunjukkan sikap mereka terhadap suatu individu, objek atau kejadian dengan atribut – atribut tersebut. Kedua kutub bisa dinyatakan dengan, contoh : baik – buruk, kuat – lemah, dan lain sebagainya

2.1.6 Teknik Pengumpulan Data Kualitatif

Wawancara

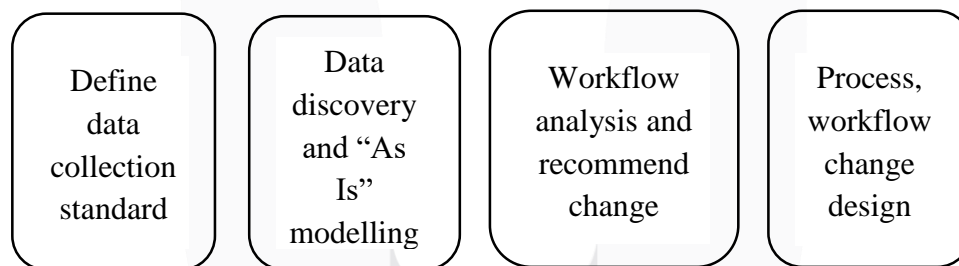
Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian (Rahardjo, 2011)[4]. Wawancara diperlukan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau permasalahan yang dijadikan topik penelitian.

2.1.7 BPM (*Business Process Management*)

Business Process Management (BPM) adalah disiplin manajemen yang mengintegrasikan strategi dan tujuan organisasi dengan harapan dan kebutuhan pelanggan dengan memusatkan perhatian pada proses end-to-end (ABPMP, 2013, p.27)[5]. BPM terdiri dari strategi, tujuan, budaya, struktur organisasi, peran, kebijakan, metodologi dan alat IT yang digunakan untuk:

1. Menganalisis, merancang, menerapkan, mengendalikan dan terus memperbaiki proses
2. Untuk menetapkan tata kelola proses

Berikut tahapan *design process*.



Gambar 2. 1 Process Design Activities

Sumber : ABPMP CBOK V3.0, 2013, p.160

1. Define data collection standard
Pada tahap ini peneliti menentukan data – data apa saja yang diperlukan.
2. Data discovery and “As Is” Modelling
Pada tahap ini dikumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian seperti data primer (data yang diambil melalui pengumpulan data secara langsung seperti misalnya, wawancara) dan data sekunder (data yang berasal dari sumber yang sudah ada sebelumnya).
3. Workflow analysis and recommended change
Pada tahap ini, dilakukan analisis terhadap data yang telah didapat untuk kemudian di olah dan diberikan sebuah rekomendasi perubahan yang baru terhadap proses eksisting yang sebelumnya telah ada.
4. Process workflow change design
Pada tahap ini, peneliti mendesain solusi pemecahan masalah tersebut kedalam alur kerja

2.1.8 Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction adalah perasaan yang dirasakan oleh konsumen, berupa perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sebuah produk dengan harapan – harapan sebelum konsumen menggunakan sebuah produk. (Kotler, 2007, p.138)[6]

2.1.9 Validasi terhadap Hasil Penelitian

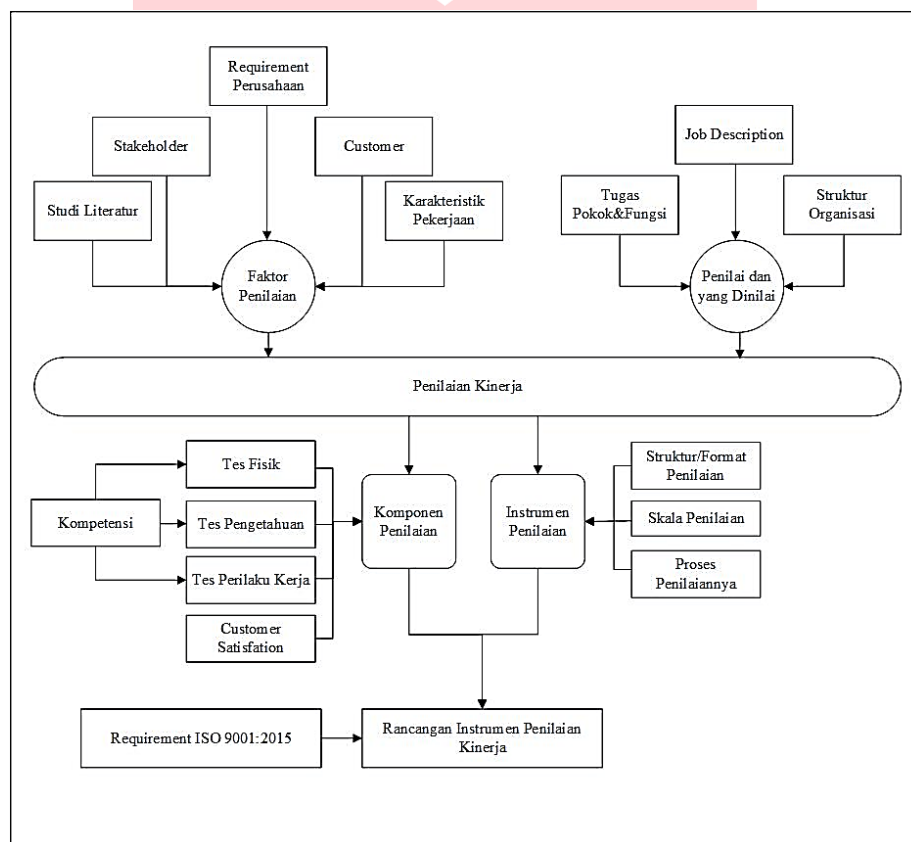
Keabsahan data hasil penelitian penting untuk dilakukan karena keabsahan data akan membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar – benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang telah diperoleh. Uji keabsahan data yang ada dalam penelitian kualitatif meliputi uji credibility, transferability, dependability dan confirmability (Sugiyono, 2007, p.270)[7]

2.1.10 Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO

ISO 9001:2015 merupakan standar yang ditetapkan secara internasional untuk sistem manajemen mutu yang diterapkan untuk sebuah organisasi. ISO 9001:2015 memungkinkan fleksibilitas organisasi dalam cara yang dipilihnya untuk mendokumentasikan sistem manajemen mutu (SMM). Hal ini memungkinkan masing – masing organisasi untuk menentukan jumlah yang tepat dari informasi yang didokumentasikan yang diperlukan untuk menunjukkan perencanaan yang efektif, operasi dan pengendalian prosesnya dan pelaksanaan dan peningkatan berkelanjutan dari efektivitas Sistem Manajemen Mutu.

2.2 Metodologi Penelitian

Berikut gambaran model konseptual yang dibuat dengan input, proses, dan output sehingga dapat menghasilkan rancangan instrument penilaian kinerja.



Gambar 2.2 Model Konseptual

Gambar 3.1 Model Konseptual menunjukkan model konseptual dalam pembuatan rancangan sistem penilaian kinerja di PT.Trengginas Jaya. Tahapan awal untuk merancang sistem penilaian kinerja yaitu dengan menentukan faktor – faktor penilaian. Faktor – faktor penilaian tersebut berasal dari studi literatur, stakeholder, *requirement* perusahaan, *customer*, dan karakteristik pekerjaan. Kemudian menentukan penilai dan yang dinilai melalui tugas pokok dan fungsi, *job description*, dan struktur organisasi. Setelah itu dilakukan identifikasi antara studi literature dengan data – data primer dan sekunder yang telah didapat. Dari identifikasi tersebut menghasilkan empat komponen penilaian, diantaranya yaitu tes fisik, tes pengetahuan, perilaku kerja dan penilaian dari *customer* (*customer satisfaction*). Empat komponen penilaian kinerja tersebut terdiri atas beberapa unsur penilaian yang didapatkan dari hasil analisis.

3 Pembahasan

3.1 Penentuan Unsur Penilaian berdasarkan Tes Fisik

Dalam penilaian berdasarkan tes fisik ini digunakan tes kesamaptan, unsur yang digunakan merupakan ketentuan dari Kesemaptan Polri, Peraturan Kapolri No.Pol 18 tahun 2006 tentang Pelatihan dan Kurikulum Satuan Pengamanan, Peraturan Kapolri No.Pol 17 tahun 2006 tentang Pedoman Pembinaan Badan Usaha Jasa Pengamanan dan Penyelamatan, dan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-03.DL.07.01 Tahun 2009 Tentang Pedoman Administrasi Ujian Kesamptan Jasmani Bagi Calon Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Departmen Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Unsur penilaian tes fisik yang digunakan berupa lari, *push-up*, *sit-up*, *pull-up* dan *shuttle-run*.

3.1.1 Cara Perhitungan Penilaian

Cara menghitung penilaian kesamaptan dapat dijelaskan sebagai berikut.

$$K_n = \frac{NG_A + NG_B + NG_C + NG_D + NG_E}{50}$$

Dimana, K_n = Nilai Kesamaptan orang ke-n
 NG_A = Nilai lari 12 menit
 NG_B = Nilai *pull-up*
 NG_C = Nilai *sit-up*
 NG_D = Nilai *push-up*
 NG_E = Nilai *shuttle run*

3.1 Penentuan Unsur Penilaian berdasarkan Tes Pengetahuan

Berdasarkan buku saku yang dimiliki oleh setiap petugas satuan pengamanan, terdapat unsur wewenang dan kegiatan pokok satpam dimana didalamnya petugas diwajibkan untuk melakukan patroli dengan rentang waktu tertentu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan untuk masing – masing petugas. Sehingga dalam komponen penilaian berdasarkan pengetahuan ini, penilaian dilakukan dengan cara tes pengetahuan mengenai tingkat pengetahuan daerah penjagaan melalui tes peta buta dimana petugas diminta untuk memberikan nama tempat berdasarkan gambar yang diberikan.

3.1.2 Cara Perhitungan Penilaian

Cara perhitungan penilaian tes non-fisik (tes pengetahuan)

$$K_{nf} = Np$$

Dimana , K_{nf} = Nilai tes pengetahuan
 Np = total nilai tes pengetahuan

3.3 Penentuan Unsur Penilaian berdasarkan Perilaku Kerja

Penilaian berdasarkan perilaku kerja diambil berdasarkan penelitian – penelitian terdahulu yang menyatakan sebuah perilaku kerja tersebut mempengaruhi kinerja karyawan terhadap perusahaan. Unsur perilaku kerja tersebut diidentifikasi menggunakan matrix identifikasi yang menyatakan hubungan antara *jobdescription* dengan unsur – unsur perilaku kerja tersebut. Hasilnya, terdapat dua perbedaan perilaku kerja antara koordinator, danru (komandan regu) beserta anggotanya. Unsur perilaku kerja yang mempengaruhi kinerja koordinator satuan pengamanan diantaranya yaitu : kemampuan berkomunikasi, inisiatif, disiplin, kejujuran, tanggungjawab, *attitude*/sikap dan kepemimpinan, sedangkan untuk danru dan anggotanya yaitu: kemampuan berkomunikasi, *teamwork*/kerjasama. Inisiatif, disiplin, kejujuran, tanggungjawab dan *attitude*/sikap

3.3.1 Cara Perhitungan Penilaian

Berikut cara perhitungan penilaian perilaku kerja.

$$p_n = \frac{\sum_{i=1}^7 A}{7}$$

Dimana : P_n = Nilai perilaku kerja orang ke-n
 A = Nilai aspek kerja

Jadi, nilai perilaku kerja diperoleh dari jumlah keseluruhan dari aspek kerja.

3.4 Penentuan Unsur Penilaian berdasarkan *Key Customer Satisfaction*

Dalam unsur penilaian *key customer*, digunakan pertanyaan terbuka berupa *essay*. Diantaranya ialah butir – butir yang telah dilakukan dengan baik oleh petugas satuan pengamanan, butir – butir yang perlu diperbaiki, dan pemberian skala penilaian kuantitatif agar customer dapat menilai secara langsung kinerja petugas satuan pengamanan.

3.4.1 Cara Perhitungan Penilaian

Penilaian yang didapat dari *key customer* digunakan sebagai bobot pengali kinerja petugas satuan pengamanan. Apabila *key customer* menilai seluruh kinerja satuan pengamanan sebesar 80% maka 80% tersebut dikalikan dengan jumlah penilaian kinerja berdasarkan kesamaptaaan dan perilaku kerja, kemudian hasil yang didapat itulah yang akan dievaluasi perusahaan terhadap kerja petugas satuan pengamanan.

3.5 Perhitungan Total Penilaian Kinerja

$$Tp = \left(\frac{K_f + K_{nf} + P_k}{3} \right) \times \% Kc$$

Dimana,

$$K_f = \frac{NG_A + NG_B + NG_C + NG_D + NG_E}{50}$$

$$K_{nf} = Np$$

$$P_k = \frac{\sum_{i=1}^7 A}{7}$$

Tp = Total Penilaian

K_f = Nilai Tes Fisik

Dimana, NG_A = Nilai lari 12 menit

NG_B = Nilai *pull-up*

NG_C = Nilai *sit-up*

NG_D = Nilai *push-up*

NG_E = Nilai *shuttle run*

K_{nf} = Nilai Tes Pengetahuan

Dimana, Np = Nilai tes pengetahuan

P_k = Nilai Rata – Rata Perilaku Kerja

Dimana, P_k = nilai rata – rata perilaku kerja, ada yang disediakan untuk koordinator dan ada pula yang disediakan untuk danru (komandan regu) dan anggotanya

$\%Kc$ = Persentase Penilaian *Customer Satisfaction*

3.5.1 Penentuan Skala Penilaian Kinerja Petugas Satuan Pengamanan

Skala penilaian diberikan kepada petugas untuk mengelompokkan mana petugas yang termasuk kedalam kategori istimewa, baik sekali, baik, cukup dan kurang, untuk selanjutnya dapat dijadikan acuan untuk mengevaluasi kinerja masing – masing petugas agar dapat menghasilkan output berupa perbaikan – perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas satuan pengamanan.

Tabel 3.1 Skala Total Penilaian Petugas Satuan Pengamanan

Rating	Range Nilai
Istimewa	8,3 – 10
Baik Sekali	6,7 – 8,2
Baik	4,98 – 6,6

Cukup	3,32 - 4,99
Kurang	1,65 - 3,31

3.6 Analisis Pemilihan Komponen Penilaian

Tabel 3.1 Analisis Pemilihan Komponen Penilaian

No.	Komponen Penilaian	Analisis
1.	Tes Fisik	Komponen penilaian tes fisik ini sejalan dengan definisi kompetensi mengenai <i>skill</i> atau keterampilan. <i>Skill</i> atau yang disebut juga sebagai keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan yang berbentuk fisik atau mental. Selain itu, sejalan dengan tupoksi dan job description pada petugas satuan keamanan, bahwa petugas dituntut untuk memiliki kesigapan, sehingga dirancangnya penilaian kinerja berdasarkan tes fisik melalui kesamaptaan tersebut.
2.	Tes Pengetahuan	Pada komponen penilaian berdasarkan tes pengetahuan sejalan dengan definisi kompetensi mengenai pengetahuan. Pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang terbentuk dari informasi yang diterima dalam kajian tertentu, sehingga dirancangnya penilaian kinerja yang didasarkan pada pengetahuan petugas keamanan melalui penilaian tes non fisik yang didalamnya berisikan tes mengenai pengetahuan petugas tentang kawasan Universitas Telkom. Dikaitkan dengan tuntutan tugas yang dilakukan, petugas satuan pengamanan dituntut untuk mengenal daerah penجاannya untuk dapat melaksanakan patroli, sehingga tes pengetahuan daerah penجاan sangat penting dilakukan pada petugas satuan pengamanan.
3.	Perilaku Kerja	Komponen penilaian berdasarkan perilaku kerja ini sesuai dengan definisi kompetensi mengenai sifat atau watak. Sifat atau watak merupakan karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Didalam teori kompetensi ini dijelaskan lagi kedalam sub – sub kompetensi berdasarkan kebutuhan masing – masing kerja. Sehingga unsur – unsur penilaian yang ada dalam perilaku kerja didapatkan berdasarkan kebutuhan kerja petugas satuan pengamanan itu sendiri.
4.	Customer Satisfaction	Penilaian berdasarkan <i>customer satisfaction</i> sendiri merupakan requirement perusahaan. <i>Customer satisfaction</i> sendiri berasal dari teori manajemen pemasaran yang membahas mengenai jenis – jenis pelanggan. Dalam perusahaan outsourcing sendiri, tingkat kepentingan dari penilaian <i>customer satisfaction</i> dianggap sangat penting karena pada <i>customer satisfaction</i> lah kontrak kerja tersebut diperpanjang atau diakhiri.

3.7 Instrument Performance

Analisis validasi dilakukan langsung terhadap pemilik proses secara keseluruhan, dalam hal ini yang melakukan validasi yakni pihak yang memiliki wewenang dari PT. Trengginas selaku pemegang proses secara keseluruhan. Pihak perusahaan menyatakan persetujuannya mengenai usulan form bahwa form yang dirancang tersebut:

1. memiliki penyajian unsur penilaian menggunakan kalimat yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan kesalahpahaman
2. pengisian form penilaian mudah untuk digunakan
3. petunjuk pengisian form mudah dipahami
4. komponen penilaian mewakili hal – hal yang akan dinilai
5. unsur penilaian telah memenuhi kebutuhan dan tujuan penilaian

3.8 User Acceptance

Dalam menyusun instrument penilaian, hal yang pertama kali dilihat yaitu pengguna yang akan menggunakan instrument penilaian tersebut, apakah pengguna nantinya dapat menggunakan dengan baik atau justru pengguna tersebut tidak memahami penggunaannya karena keterbatasan alat yang digunakan untuk mengukur penilaian atau keterbatasan pengetahuan pengguna. Sehingga penting untuk mengetahui oleh siapa sebuah instrument tersebut digunakan. Dalam hal ini, yang nantinya akan menggunakan instrument penilaian tersebut adalah petugas satuan pengamanan. Dimana petugas satuan pengamanan dalam kesehariannya bekerja, tidak memerlukan alat – alat yang menggunakan komputerisasi karena tidak ada keterkaitan antara pekerjaan yang dilakukan oleh petugas satuan

pengamanan dengan perangkat komputerisasi. Sehingga dalam hal ini, keputusan penilaian dengan menggunakan alat manual seperti form penilaian merupakan sesuatu hal yang memiliki kesesuaian. Bahkan dapat dikatakan petugas satuan pengamanan sudah relevan dengan hal tersebut karena dalam kesehariannya petugas biasa melakukan pencatatan manual laporan harian mengenai keadaan wilayah penjagaannya.

3.9 Analisis Hasil Rancangan yang Memiliki Keterkaitan dengan ISO 9001:2015

Perancangan instrumen penilaian kinerja juga memiliki keterkaitan dengan klausul ISO 9001:2015 yaitu klausul 7 mengenai Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya, namun tidak seluruh *requirement* dalam klausul tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Pada klausul 7.1.5.1 menyebutkan bahwa organisasi harus memastikan sumberdaya yang disediakan sesuai untuk jenis kegiatan pemantauan dan pengukuran. Berdasarkan penelitian yang ada, membuktikan bahwa hasil rancangan sesuai dengan jenis kegiatan karena hasil rancangan penilaian dibuat sesuai dengan data dan kebutuhan yang dimiliki oleh perusahaan dibuktikan pula dengan adanya validasi oleh pihak perusahaan dimana perusahaan menyatakan bahwa hasil rancangan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Kemudian didalam klausul tersebut juga menyatakan bahwa organisasi harus memastikan sumberdaya yang disediakan dipelihara untuk memastikan kesesuaian organisasi harus memelihara informasi terdokumentasi kegiatan pemantauan dan pengukuran. Berdasarkan hasil rancangan, penilaian kinerja memiliki bukti dokumentasi yakni dengan penggunaan form penilaian terhadap petugas satuan pengamanan, berupa form penilaian kinerja tes fisik, tes pengetahuan, tes perilaku kerja dan penilaian *customer satisfaction*.

4. Kesimpulan

Mengacu pada data primer berupa wawancara dan observasi, data sekunder berupa struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi dan job description petugas satuan pengamanan maka komponen penilaian terdiri dari 4 komponen, yaitu tes fisik, tes pengetahuan, tes perilaku kerja, dan key *customer satisfaction*. Dari instrumen penilaian kinerja ini, maka dihasilkan instrumen penilaian kinerja petugas satuan pengamanan berdasarkan prinsip penilaian relevan, tidak bias, signifikan dan praktis. Berdasarkan hasil analisis keterkaitan ISO 9001:2015, maka rancangan instrument penilaian petugas satuan pengamanan memiliki keterkaitan dengan klausul 7.1.5.1 mengenai pemantauan dan pengukuran sumber daya.

Daftar Pustaka:

- [1] Marwansyah. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- [2] Rachman, T. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bogor : Ghalia Indonesia.
- [3] Spencer, Lyle.M. Jr. PhD, *Competence At Work : Models For Superior Performance*, John Wiley & Sons. Inc, New York, 1993.
- [4] Rahardjo, Susilo & Gudnanto. 2011. Pemahaman Individu Teknik Non Tes. Kudus : Nora Media Enterprise.
- [5] BPM CBOK Version 3.0. 2013. *Association of Bussiness Process Management Professionals*.
- [6] Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga
- [7] Sugiyono. 2006. Statistika untuk Penelitian. Bandung : CV Alfabeta
- [8] Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-03.DL.07.01 Tahun 2009 Tentang Pedoman Administrasi Ujian Kesamptaan Jasmani Bagi Calon Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Departmen Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia