

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan suatu proses untuk menumbuhkan atau meningkatkan suatu potensi fisik dan psikis manusia untuk mencapai tujuan darisuatu organisasi atau lembaga yang dilakukan dengan cara mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja atau yang melakukan pekerjaan (Sudayat, 2009). Jika tidak ada manusia yang menjadi sumber daya di perusahaan, maka perusahaan tersebut tidak dapat berjalan dan menghasilkan laba sehingga sumber daya manusia merupakan hal yang paling dibutuhkan oleh sebuah perusahaan (Silfianti, 2011).

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas kerja organisasi atau instansi. Setiap organisasi atau instansi yang ingin terus berkembang dan ingin maju, maka pertama kali yang perlu ditingkatkan adalah kualitas sumber daya manusianya. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi adalah dengan melakukan penilaian kinerja.

Penilaian kinerja merupakan proses pengukuran organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja dapat juga diartikan sebagai penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan personilnya, berdasarkan visi, misi, standar organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Organisasi pada dasarnya dioperasikan oleh sumber daya manusia, maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran dalam organisasi (Torkamani, 2012; 3289).

Proses penilaian kinerja diawali dengan menentukan tujuan organisasi, kemudian dilanjutkan dengan analisa kinerja untuk mengetahui harapan pimpinan organisasi dalam pelaksanaan. Pada akhir periode, penilai mengukur kinerja dan melakukan evaluasi, selanjutnya dibandingkan dengan target pekerjaan, kemudian mendiskusikan dan mengkomunikasikan hasil penilaian, dilanjutkan dengan

perencanaan program peningkatan kinerja. Proses evaluasi kinerja, organisasi dapat menggunakan berbagai macam ukuran yang berbeda untuk perencanaan, pengukuran, dan evaluasi organisasi (Simon, 2012; 218).

Unit Sistem Informasi (SISFO) merupakan unit yang menjadi pendukung di bidang akademik maupun non akademik pada sisi teknologi informasi serta memberikan layanan mengenai aplikasi, manajemen website, jaringan intranet maupun internet, dan data center di bawah naungan Universitas Telkom. Kemudian peran atau tujuan dari Unit Sistem Informasi (SISFO) mencakup infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi (intranet dan internet), layanan data dan sistem informasi (aplikasi sistem informasi akademik, non akademik maupun pendukung) dan layanan komputasi sebagai *strategic tools* untuk berjalannya proses bisnis di Universitas Telkom.

Beberapa peran dan tujuan Unit Sistem Informasi bagi institusi ialah sebagai penunjang kegiatan akademik dan non-akademik, optimasi sumber daya, pengelolaan/otomatisasi administrasi kampus, layanan nilai tambah dan nilai saing, transformasi model pendidikan dan pengajaran. Unit SISFO Universitas Telkom dibagi menjadi 3 divisi yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Setiap divisi memiliki jabatan yang menangani tugas yang lebih spesifik. Uraian dari divisi beserta tugas jabatan di setiap divisi dapat dilihat pada lampiran A.

Unit SISFO Universitas Telkom mendapatkan banyak keluhan dari konsumen karena kurangnya kepuasan terhadap layanan yang ada, jumlah keluhan konsumen terhitung tidak sedikit untuk tiap tahunnya. Berikut merupakan data keluhan Unit SISFO Universitas Telkom tahun 2015 dan 2016 :

Tabel 1.1 Data Keluhan Unit SISFO Universitas Telkom 2015 – 2016

No.	Kategori	Sub Kategori	Jumlah Keluhan 2015	Jumlah Keluhan 2016	Total Jumlah Keluhan 2015	Total Jumlah Keluhan 2016																																																																																										
1	iGracias	Akademik	501	21	774	35																																																																																										
		Non Akademik	273	14			2	Email	Approval E-mail	7	8	118	81	Pembuatan E-mail	7	24	Pembuatan Milis Baru	8	1	Pendaftaran Anggota Milis	19	11	Penghapusan Anggota Milis	0	0	<i>Reject E-mail</i>	6	12	Tambah Kuota	71	25	3	Infrastruktur/ Jaringan	Gangguan Akses Internet/Wifi	49	53	71	88	Pemasangan Internet/Wifi	14	12	Perbaikan Akses Internet/Wifi	8	23	4	Lain-lain	Lain-lain	46	9	46	9	5	Lisensi Serial Number	Lisensi Microsoft <i>Dreamspark</i>	3846	1489	3846	1489	6	SSO (<i>Single Sign On</i>)	Gagal <i>Login</i>	186	29	599	332	Lupa <i>Password</i>	219	199	Permintaan User Baru	194	104	7	Website/ Subdomain	Blog	37	12	108	62	Gangguan Akses Database	23	16	Lupa <i>Username dan Password</i>	26	9	Website Universitas Telkom	4	11	Website UKM	6	0	Website Unit	12	14	Jumlah		
2	Email	Approval E-mail	7	8	118	81																																																																																										
		Pembuatan E-mail	7	24																																																																																												
		Pembuatan Milis Baru	8	1																																																																																												
		Pendaftaran Anggota Milis	19	11																																																																																												
		Penghapusan Anggota Milis	0	0																																																																																												
		<i>Reject E-mail</i>	6	12																																																																																												
		Tambah Kuota	71	25																																																																																												
3	Infrastruktur/ Jaringan	Gangguan Akses Internet/Wifi	49	53	71	88																																																																																										
		Pemasangan Internet/Wifi	14	12																																																																																												
		Perbaikan Akses Internet/Wifi	8	23																																																																																												
4	Lain-lain	Lain-lain	46	9	46	9																																																																																										
5	Lisensi Serial Number	Lisensi Microsoft <i>Dreamspark</i>	3846	1489	3846	1489																																																																																										
6	SSO (<i>Single Sign On</i>)	Gagal <i>Login</i>	186	29	599	332																																																																																										
		Lupa <i>Password</i>	219	199																																																																																												
		Permintaan User Baru	194	104																																																																																												
7	Website/ Subdomain	Blog	37	12	108	62																																																																																										
		Gangguan Akses Database	23	16																																																																																												
		Lupa <i>Username dan Password</i>	26	9																																																																																												
		Website Universitas Telkom	4	11																																																																																												
		Website UKM	6	0																																																																																												
		Website Unit	12	14																																																																																												
Jumlah			5562	2096	5562	2096																																																																																										

Sumber : Unit SISFO Universitas Telkom

Berdasarkan tabel 1.1, dari data keluhan yang terdapat dilaporan Unit SISFO Universitas Telkom pada tahun 2015 – 2016 dapat dilihat bahwa keluhan pada Unit SISFO Universitas Telkom mendapatkan banyak keluhan. Pada tahun 2015 terdapat 5562 keluhan, kemudian pada tahun 2016 terdapat 2096 keluhan terhadap Unit SISFO Universitas Telkom.

Berdasarkan permasalahan beberapa kategori keluhan mengalami peningkatan yang menandakan keluhan belum teratasi dan keluhan yang paling banyak terdapat pada kategori Lisensi Serial *Number* dengan angka 3846 keluhan di tahun 2015 dan 1489 di tahun 2016. Lisensi Serial *Number* merupakan layanan yang diberikan oleh divisi Layanan Operasional Sistem Informasi

Pada tahun 2018 Asisten *Manager Layanan Helpdesk* dan *Service Level Management* di Unit SISFO menyatakan bahwa penilaian kinerja individu yang diterapkan pada Unit SISFO Universitas Telkom adalah dengan cara penilaian secara langsung yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan. Penilaian dilakukan oleh atasan menurut beberapa aspek penilaian seperti integritas, kehadiran, inovasi/pengembangan tugas, *attitude* dan skor toefl. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja tidak berdasarkan kepada tugas penting dan efektif dari suatu jabatan karena tidak adanya penjabaran dari setiap aspek penilaian.

Penelitian ini akan melakukan penilaian kinerja yang dapat membantu perusahaan untuk dapat lebih mengetahui tugas apa yang paling penting dan efektif untuk jabatan Asisten *Manager Helpdesk* dan *Service Level Management* berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dalam pelaksanaan tugasnya. Salah satu metode penilaian kinerja yang dapat menyajikan fakta-fakta spesifik yang bermanfaat untuk perbaikan serta menciptakan hasil yang efektif yaitu *Critical Incident Technique*, karena teknik ini salah satu alat kualitatif utama untuk menyelidiki peristiwa penting (Insiden) dan berfokus pada responden dari peristiwa-peristiwa penting yang sebenarnya terjadi, bukan pada generalisasi atau opini (Butterfield et al., 2004). Maka dari itu untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat maka perlu dilakukan penilaian menggunakan metode *Critical Incident Technique*.

Fleksibilitas metode juga diperlihatkan dalam fokus studi *Critical Incident Technique* yang dapat berkisar dari mempelajari cara efektif dan tidak efektif dalam melakukan sesuatu, untuk mencari faktor-faktor pengintaian dan penghambat, mengumpulkan deskripsi fungsional atau perilaku peristiwa atau masalah, memeriksa keberhasilan dan kegagalan, atau menentukan karakteristik yang sangat penting untuk aspek penting dari suatu kegiatan atau acara (Flanagan, 1954). *Critical Incident Technique* telah menjadi metode penelitian kualitatif yang banyak digunakan dan saat ini diakui sebagai alat eksploratif dan investigasi yang efektif (Chell. 1998: Woolsey, 1986).

Metode ini merupakan penilaian yang tepat untuk unit SISFO Universitas Telkom karena *Critical Incident Technique* terdiri dari seperangkat prosedur untuk mengumpulkan pengamatan langsung perilaku manusia sedemikian rupa untuk memfasilitasi kegunaan potensi mereka dalam memecahkan masalah praktis dan mengembangkan prinsip-prinsip psikologis yang luas (Flanagan, 1954: 327).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka perumusan masalah yang diangkat sebagai bahan untuk penelitian ini adalah apa saja tugas yang paling penting untuk jabatan Asisten *Manager Helpdesk* dan *Service Level Management* Unit SISFO Universitas Telkom berdasarkan hasil penilaian kinerja menggunakan metode *critical incident technique*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan adalah untuk merumuskan tugas yang paling penting untuk jabatan Asisten *Manager Helpdesk* dan *Service Level Management* Unit SISFO Universitas Telkom.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian merupakan ruang lingkup dalam penelitian yang ditetapkan karena keterbatasan yang dimiliki. Batasan yang digunakan dalam penelitian antara lain:

- a. Data penilaian yang digunakan selama penelitian adalah data dari tahun 2015 sampai Desember 2016.
- b. Tidak ada perubahan struktur organisasi, *job description* dan *job specification* selama penelitian.
- c. Hasil dari penelitian ini hanya sampai tahap usulan tidak sampai tahap implementasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Dapat mengurangi tingkat subjektivitas dalam penilaian kinerja individu, pegawai divisi Layanan Operasional Sistem Informasi pada jabatan *Asisten Manager Helpdesk* dan *Service Level Management*
2. Menjadi masukan sebagai usaha dalam meningkatkan kinerja pegawai.
3. Hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam penilaian kinerja pegawai.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Pada bagian ini membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi, pengumpulan dan pengolahan data.

BAB 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data-data dan proses pengolahan data yang disajikan secara singkat. Bab ini akan diuraikan dalam sumber data yang didapatkan serta darimana sumber data tersebut.

BAB 5 Analisis

Bab ini berisi analisis dari hasil penelitian yang dilakukan meliputi metode pengumpulan, pengolahan serta perbandingan penilaian kinerja *existing* dan usulan.

BAB 6 Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir pada laporan penelitian ini berupa rangkuman hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan tujuan pada bagian awal penelitian. Bagian ini pun menuliskan saran dari peneliti untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.