

ANALISIS DAN IMPLEMENTASI SISTEM PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN PT.TELKOM DIVISI WHOLESALE SERVICE MENGGUNAKAN METODE TECHNIQUE FOR ORDER PREFERENCE BY SIMILARITY TO IDEAL SOLUTION (TOPSIS) DAN METODE BALANCE SCORECARD

Galuh Ashri Fitriasiwi¹, Mahmud Imrona², Erda Guslinar Perdana³

¹Teknik Informatika, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom

Abstrak

Karyawan PT. Telkom Divisi Wholesale Service selalu mengadakan review terhadap kinerja satu tahun berjalan dan menetapkan target revenue untuk tahun yang akan datang. Target revenue yang akan datang tersebut selanjutnya dituangkan dalam Contract Management di tingkat Divisi dan dilakukan breakdown ke masing-masing Bidang dalam Divisi Wholesale Service. Adapun proses pengukuran kinerja karyawan dijalankan dengan memperhitungkan seluruh kriteria. Di dalam sistem pengukuran kinerja karyawan yang dijalankan oleh PT Telkom divisi Wholesale Service ini, didapatkan kondisi harmonisasi kinerja unit dengan kinerja karyawan. Nilai akhir yang diterima oleh setiap karyawan merupakan perhitungan BSC dan dilakukan harmonisasi oleh atasan masing-masing unit yang diatur dalam Contract Management.

Agar dapat memperhitungkan seluruh kriteria yang terlibat secara merata, dan dapat tersusun pembobotan yang lebih konsisten, maka perlu diukur seberapa penting kriteria yang satu dengan kriteria yang lainnya. Dalam pengukuran ini menggunakan metode BSC dan metode TOPSIS. Dimana BSC mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan yang sudah diterapkan pada PT. Telkom Divisi Wholesale Service. Sedangkan TOPSIS memperhatikan baik jarak ke solusi ideal positif maupun jarak ke solusi ideal negatif dengan mengambil hubungan kedekatan menuju solusi ideal positif.

Dalam tugas akhir ini telah dikembangkan suatu sistem pada proses pengukuran kinerja karyawan PT. Telkom divisi Wholesale Service. Sistem ini dapat digunakan sebagai alat bantu untuk menghitung kinerja karyawan serta mengetahui karyawan yang memiliki kinerja terbaik. Sistem ini menerapkan metode BSC sebagai masukan sistem dan metode TOPSIS sebagai perangsang dari setiap karyawan. Kedua metode ini diimplementasikan secara serial. Berdasarkan hasil perhitungan CSI sebesar 72,33% dari 30 pengguna puas dengan sistem yang dibuat.

Kata Kunci : PT. Telkom Divisi Wholesale Service, Pengukuran kinerja karyawan, BSC, TOPSIS, CSI.

Telkom
University

Abstract

Employees PT. Telkom Wholesale Services Division has always held a review of the performance of the year and set a revenue target for the year to come. Target revenue that will come next is set forth in Contract Management at the Division level and do a breakdown to each field in the Service Wholesale Division. The process of measuring employee performance is executed by considering all of the criteria. In the employee's performance measurement system that is run by PT Telkom Wholesale Services division, the harmonization of conditions of performance units earned by the employee's performance. The final value received by each employee is a computation of BSC and harmonization by supervisor of each unit are set out in Contract Management.

In order to take into account all criteria are equally involved, and can be arranged weighting more consistent, it is necessary to measure how important criteria have with other criteria. In this measurement using BSC and TOPSIS methods. Where BSC measures the performance of companies based on four perspectives: financial, customer, internal business process and learning and growth that has been applied to the PT. Telkom Wholesale Services Division. While TOPSIS noticed a good distance to the positive ideal solution and the distance to the negative ideal solution to take the close relationship towards the positive ideal solution.

In this final project has developed a system to measure the performance of employees of PT. Telkom Wholesale Services division. This system can be used as a tool to quantify the performance of employees and determine the best-performing employees. The system applies the BSC as an input method system and method TOPSIS as perankingan of every employee. Both methods are implemented serially. Based on the calculation of CSI for 72.33% of the 30 users are satisfied with the system are made.

Keywords : PT. Telkom Wholesale Services Division, Measuring employee performance, BSC, TOPSIS, CSI.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada saat ini seiring dengan terus berkembangnya pesatnya persaingan pasar bebas dunia dan kemajuan teknologi informasi, menuntut perusahaan-perusahaan yang ada untuk saling bersaing dan berkompetisi dalam hal memberikan layanan berupa produk barang atau jasanya sesuai dengan permintaan pasar yang ada. Oleh sebab itu untuk mampu bertahan, perusahaan-perusahaan tersebut harus meningkatkan daya saing dan kompetensinya. Salah satu faktor untuk mengukur kompetensi dari suatu perusahaan bisa dilihat dari kualitas dan kinerja Sumber Daya Manusia perusahaan tersebut. Menurut Stephen R. Covey kompetensi itu merupakan kepribadian seseorang dan dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas di semua situasi. Pengukuran kinerja tidak hanya dilihat dari kemampuan akademis (*hard skill*) saja tetapi juga perlu diperhatikan kemampuan sosial (*soft skill*) karyawan tersebut [3].

Hal ini berlaku juga di PT Telkom khususnya di Bisnis *Intercarrier* yang dikelola oleh Divisi *Wholesale Service*. Di setiap akhir tahun selalu diadakan *review* terhadap kinerja satu tahun berjalan dan menetapkan target *revenue* untuk tahun yang akan datang. Target *revenue* yang akan datang tersebut selanjutnya dituangkan dalam Kontrak Manajemen di tingkat Divisi dan dilakukan *breakdown* ke masing-masing Bidang dalam Divisi *Wholesale Service* [2]. Di dalam sistem pengukuran kinerja karyawan yang dijalankan oleh PT Telkom divisi *Wholesale Service* ini, didapatkan kondisi harmonisasi kinerja unit dengan kinerja karyawan. Nilai akhir yang diterima oleh setiap karyawan merupakan perhitungan BSC dan dilakukan harmonisasi oleh atasan masing-masing unit yang diatur dalam *Contract Management*.

Ada banyak sekali metode penilaian kompetensi kinerja karyawan, diantaranya yaitu : *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS), *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *Analytical Network Process* (ANP), *Rating Scales* (Skala Rating), *Critical Incidents* (Insiden-insiden Kritis), *Work Standard* (Standar Kerja), *Ranking*, *Forced Distribution* (Distribusi yang Dipaksakan), *Forced-choice and Weighted Checklist Performance Report* (Pemilihan yang Dipaksakan dan Laporan Pemeriksaan Kinerja Tertimbang), *Behaviorally Anchored Scales*, dan Metode Pendekatan *Management By Objective*.

Dalam tugas akhir ini penulis akan menganalisis bagaimana membangun suatu sistem dengan menggabungkan metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dan metode *Balance Scorecard* untuk pengukuran kinerja dengan studi kasus di PT Telkom Divisi *Wholesale Services*. *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) salah satu metode pengambilan keputusan multikriteria yang pertama kali diperkenalkan oleh Yoon dan Hwang (1981). TOPSIS menggunakan prinsip bahwa alternatif yang terpilih harus mempunyai jarak terdekat dari solusi ideal positif dan terjauh dari solusi ideal negatif dari sudut pandang geometris dengan menggunakan jarak Euclidean untuk menentukan kedekatan relatif dari suatu alternatif dengan solusi optimal [8]. Sedangkan metode *Balance Scorecard* mengukur kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan sehingga dapat diperoleh pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif dan terintegrasi [6]. Dan *Balance Scorecard* tersebut sudah dipakai oleh pihak PT. Telkom Divisi *Wholesale Service* dalam mengukur kinerja karyawan. Dengan penggabungan kedua metode ini diharapkan dapat menganalisis pengaruh proses pengukuran kinerja karyawan Telkom Divisi *Wholesale Services* nantinya. Selain itu, diharapkan juga akan memberikan hasil berupa persentase nilai kinerja karyawan pada perusahaan dengan memberikan bobot rangking terhadap setiap karyawan. Rangking tertinggi merupakan karyawan dengan kinerja paling baik sedangkan rangking terendah merupakan karyawan yang memiliki kinerja yang buruk. Hasil dari sistem akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi tim penilai dalam mengukur kinerja karyawan karena tidak memuat kondisi harmonisasi antara kinerja unit dengan kinerja karyawan, sehingga hasil yang dikeluarkan tidak dapat diganggu gugat oleh karyawan karena hasil yang dikeluarkan merupakan hasil murni dari kinerja tiap karyawan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, perumusan masalah yang menjadi koridor tugas akhir ini antara lain:

1. Bagaimana mengimplementasikan metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dan metode *Balance Scorecard* (secara serial) dalam pengukuran kinerja karyawan di tiap Bidang-Bidang di Divisi *Wholesale Service* ?
2. Bagaimana menentukan kriteria yang berpengaruh dalam pengukuran kinerja karyawan di tiap Bidang-Bidang di Divisi *Wholesale Service* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menjaga agar tugas akhir ini tetap berada dalam koridornya serta membatasi masalah yang tidak dikaji dalam tugas akhir ini, maka batasan masalah yang digunakan antara lain:

1. Sistem yang dibuat hanya ditujukan untuk pengukuran dan perbandingan kinerja karyawan di tiap Bidang-bidang di PT.Telkom Divisi *Wholesale Service* (contoh kasus dalam Tugas Akhir ini pada Unit *RO (Representative Office)* Jakarta).
2. Data yang digunakan terdapat di Bidang Performansi Divisi *Wholesale Service*.
3. Atribut yang menjadi penilaian pembobotan mencakup 4 parameter, yaitu :
 - 1) *Financial*
 - 2) *Customer*
 - 3) *Internal Business Process*
 - 4) *Learning & Growth*

1.4 TUJUAN

Tujuan akhir yang ingin dicapai melalui tugas akhir ini antara lain:

1. Membangun aplikasi yang mampu memberikan penilaian terhadap karyawan berdasarkan kriteria-kriteria yang ada
2. Membangun aplikasi yang mampu menghasilkan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan secara teknis (dengan berkas laporan dan hasil pengukuran)
3. Mengimplementasikan metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)* dan metode *Balance Scorecard* (secara serial) dalam suatu aplikasi pengukuran kinerja karyawan di tiap Bidang-Bidang di PT Telkom Divisi *Wholesale Service*.
4. Hasil yang diperoleh akan ter ranking urut sesuai dengan kinerja karyawan.
5. Solusi yang dihasilkan metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)* dan metode *Balance Scorecard* dapat memberikan kontribusi yang besar sehingga meningkatkan performa perusahaan.

1.5 METODE PENYELESAIAN MASALAH

Metodologi yang digunakan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Studi literatur.

- Tahap untuk mencari referensi yang berhubungan dengan landasan teori tentang metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dan metode *Balance Scorecard* dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Studi lapangan.
Mengunjungi kantor pusat di Jakarta untuk melakukan wawancara dengan sejumlah karyawan yang memiliki kewenangan dalam mengukur kinerja karyawan.
 3. Mencari data yang berkaitan dengan materi tugas akhir.
Data didapat dengan bekerja sama dengan karyawan Bidang Performansi, kemudian menyimpan data suara dalam bentuk .xls untuk mempermudah pengolahan data.
 4. Pembangunan aplikasi.
 - a. Perancangan sistem
Merancang sistem yang akan dibangun yang disesuaikan dengan proses yang akan ada dalam sistem.
 - b. Implementasi
Pembangunan sistem (*coding*) berdasarkan analisis dan desain yang telah dibuat sebelumnya. Implementasi dilakukan dengan MatLab 2009.
 - c. Pengujian
Skenario pengujian yang akan dilakukan yaitu pengujian terhadap sistem. Pengujian terhadap program bertujuan untuk memaksimalkan kualitas sistem, meminimalis jumlah *error* dan *bugs*, memastikan bahwa sistem berjalan sinergis dengan tujuan awal tugas akhir, dan menghasilkan keluaran yang tepat.
 5. Menganalisis hasil perancangan.
Menganalisis keluaran dari sistem yang dibangun.
 6. Penyusunan laporan.
 7. Tahap terakhir yang dilakukan dengan membuat laporan akhir, dokumentasi, sekaligus revisi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Tugas akhir ini disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, tujuan, rumusan masalah, batasan masalah, metode penyelesaian masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang dasar teori yang mendukung dan mendasari penulisan tugas akhir ini. Yaitu teori tentang karyawan PT. Telkom Divisi *Wholesale Service*, metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dan metode *Balance Scorecard*.

BAB 3 PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Bab ini menguraikan tentang proses pembuatan sistem ini secara mendetail.

BAB 4 ANALISA HASIL SIMULASI

Bab ini berisi analisa terhadap hasil yang diperoleh dari tahap perancangan sistem dan simulasi.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan analisa yang telah dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan tugas akhir selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil tugas akhir ini :

1. Sistem ini dapat dijadikan alternatif dalam pemilihan karyawan yang memiliki kinerja terbaik, dan mampu memberikan informasi urutan karyawan berdasarkan kinerjanya masing-masing.
2. Aplikasi dapat dipertanggungjawabkan secara teknis karena sudah berjalan sesuai dengan metode yang dipakai dan sudah dicocokkan melalui perhitungan manual.
3. Dari hasil pengujian perubahan bobot ternyata tidak ditemukan perubahan rangking karena perubahan bobotnya tidak signifikan.
4. Berdasarkan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang disebarkan ke lokasi studi kasus penelitian diperoleh rata-rata indeks kepuasan pengguna secara keseluruhan sebesar 72,33% dari 30 responden. Dari indeks tersebut berarti pengguna puas dengan sistem yang dibuat.

5.2 SARAN

Saran dari hasil tugas akhir ini :

1. Aplikasi menggunakan bahasa pemrograman selain matlab (yang tidak stand alone)
2. Penyimpanan di dalam database (My Sql)

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdillah, Agung Ridha. 2011. *Metode Fuzzy-Analytical Network Process untuk Mengidentifikasi Manager Terbaik Pada Perusahaan*. Tugas Akhir IT Telkom Bandung.
- [2] Buku Pedoman PT.Telkom tentang Kontrak Managemen.
- [3] Covey, Stephen R. 2002. *7 Habits*. Utah.
- [4] Dersyanti, Mutia. 2012. *Implementasi Metode ANP TOPSIS dalam Retensi Pelanggan Flexi*. Tugas Akhir IT Telkom Bandung.
- [5] Hague, Paul. 1995. *Questionnaire Design*. Kogan Page Limited.
- [6] Hardiyanto, Yudi. 2005. *Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Pengukuran Kinerja Pemasaran Dengan Meotode Balanced Scorecard Studi Kasus PT. Semen Gresik*.
- [7] Indonesian Journal of Computing and Cybernetic Systems. 2006. *Decision Support System to Forecast Indonesian GSM Market Share using Analytic Network Process (ANP) vol.1(1)*.
- [8] Lestari, Sri. 2011. *Seleksi Penerimaan Calon Karyawan Menggunakan Metode TOPSIS*. Bali: Konferensi Nasional Sistem dan Informatika 2011.
- [9] Santoso, dkk. 2010. *Pembuatan Aplikasi Sistem Seleksi Calon Pegawai dan Pemilihan Supplier dengan Metode Analytical Network Process (ANP) dan Analytical Hierarchy Process (AHP) di PT X*. Jakarta: Seminar Nasional Teknologi Industri.
- [10] Wibowo, M. Rifai Aji. 2010. *Perancangan Model Pemilihan Mitra Kerja Dalam Penyediaan Rig Darat Dengan Metode Analytic Network Process (Anp)*. Tesis Universitas Indonesia Jakarta.