

ANALISA PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN DENGAN PENDEKATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Zulkifli

Program Studi Manajemen Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Almuslim
Zulladasicupak@gmail.com

ABSTRAK

Zaman revolusi industri 4.0, industri mulai menyentuh dunia virtual, berbentuk konektivitas manusia, mesin dan data. Istilah ini dikenal dengan nama internet of things. Perkembangan teknologi informasi dewasa ini telah membawa pengaruh yang sangat baik bagi perkembangan Ilmu pengetahuan, Era revolusi industri 4.0 ditandai dengan perkembangan tersebut telah menjadikan teknologi merupakan salah satu alat yang dapat membantu manusia untuk mencapai tujuannya. Dengan perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah merambah berbagai sektor, seperti bidang perkantoran pada bidang pelayanan publik, bidang pelayanan merupakan salah satu bidang untuk mengukur kepuasan masyarakat. pada bidang tersebut karyawan merupakan salah satu ujung tombak yang berfungsi untuk menjalankan tanggung jawabnya. Walaupun perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang begitu cepat dan pesat, tetapi para karyawan yang memberikan layanan masih belum memiliki sistem pengukuran kinerja yang akurat dan komprehensif sesuai harapan masyarakat dan visi dan strategi dari pimpinan institusi. Untuk itu diperlukan satu teknik ataupun metode evaluasi penilaian hasil kerja karyawan, untuk mendapatkan hasil yang maksimal, salah satu metode yang digunakan adalah metode pengukuran dengan pendekatan IT Balanced Scorecard. Metode itu sendiri adalah suatu sistem yang memiliki 4 (empat) metode perspektif dalam bekerja, adapun sistem tersebut yaitu: 1. User Orientation, 2. Corporate Contribution, 3. Operational Excellence, 4.maksimal. Harapan dengan sistem pengukuran kinerja menggunakan metode IT Balanced Scorecard agar dapat meningkatkan sistem evaluasi dan penilaian dalam pengukuran kinerja untuk dapat menghasilkan suatu data yang dapat dipergunakan dalam pengelolaan terhadap proses peningkatan kinerja karyawan pada institusi di masa yang akan datang.

Kata kunci: *Pengukuran, Analisis Kinerja, Teknologi Informasi, IT Balanced Scorecard operational excellence and future orientation, karyawan.*

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 telah membawa pengaruh yang begitu cepat bagi perkembangan Ilmu pengetahuan, dengan perkembangan tersebut teknologi yang merupakan salah satu alat yang dapat membantu manusia untuk mencapai tujuannya. Perkembangan Teknologi informasi dewasa ini telah dimanfaatkan manusia untuk dapat mempermudah mendapatkan akses berbagai informasi terbaru secara cepat dan akurat, hal ini karena setiap orang khususnya yang terlibat dalam suatu organisasi akan membutuhkan informasi.

Oleh sebab itu tentunya semua orang yang terlibat dalam organisasi itu harus selalu mendapatkan informasi secara cepat, tepat dan akurat, hal ini untuk mengetahui tahu perkembangan atau informasi mengenai berbagai hal baik tentang internal maupun eksternal institusi.

Berbagai informasi sangat dibutuhkan dan penting guna tetap menjaga eksistensi anggota dan organisasi tersebut. Perkembangan teknologi informasi pada era milineal ini bergerak dan berkembang begitu cepat. Sekarang hampir tidak ada instansi dan berbagai lapisan masyarakat yang tidak menggunakan teknologi informasi, mulai dari institusi negara, swasta begitu juga perusahaan dan masyarakat.

Sekarang Teknologi Informasi telah menjadi sarana untuk bertahan dari para pesaing dan gilasan perkembangan dunia, setiap institusi yang tumbuh, berkembang harus terlibat dalam perkembangan ini, makanya ada istilah siapa yang tidak menguasai Teknologi Informasi (TI) maka mereka akan tertinggal dan tertindas oleh perkembangan zaman. Kesiapan sumber daya tersebut seperti misalnya perangkat yang dibutuhkan dalam pengelolaan berbagai data

institusi, begitu juga sumber daya manusia haruslah sumber daya yang berkualitas dan mempunyai kompetensi untuk menangani berbagai bidang pekerjaan.

Untuk melihat maksimalnya standar sumber daya perangkat dan sumber daya pengelola, maka diperlukan suatu metode untuk mengukur kemaksimalan tingkat kemajuan satu bidang pekerjaan bidang Teknologi Informasi, untuk mengujinya diperlukan proses pengukuran suatu kinerja dan tingkat standar peralatan yang digunakan. Misalnya karyawan yang mengelola perangkat tersebut dalam bekerja harus mampu menggunakan dan memanfaatkan berbagai teknologi khususnya teknologi informasi, guna untuk meningkatkan kualitas layanan serta efisiensi dan efektifitas dalam melaksanakan satu pekerjaan.

Untuk pengukuran keberhasilan kinerja suatu pekerjaan diperlukan berbagai faktor seperti misalnya faktor perangkat infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM), organisasi bahkan juga diperlukan faktor pendukung lainnya. Maka untuk menganalisa suatu kinerja sistem informasi berdasarkan suatu kebijakan analisa IT, diperlukan suatu pendekatan guna untuk menganalisa kinerja sistem informasi.

Jadi untuk analisa penilaian tersebut digunakan salah satu konsep pendekatan, konsep yang lazim digunakan adalah konsep IT Balanced Scorecard, konsep ini dianggap sangat relevan dengan penggunaan Teknologi Informasi karena merupakan salah satu konsep pendekatan yang dapat merumuskan kebijakan serta program kerja sebuah institusi berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan Teknologi Informasi (IT).

METODE PENELITIAN

Balanced Scorecard Pada Perguruan Tinggi

Penggunaan Balanced Scorecard dalam dunia bisnis sudah lama digunakan, saat ini penggunaan Balanced Scorecard sudah merambah pada berbagai institusi termasuk perguruan tinggi.

Perspektif customers dalam bisnis diganti dengan student dan diinterpretasi dalam akademik dengan tiga perspektif. Setiap perguruan tinggi mempunyai misi dan visi yang kemudian diterjemahkan dalam tujuan organisasi. Dalam konteks tujuan ini, perguruan tinggi harus memutuskan apa yang akan diperbandingkan dan apa yang menjadi tolok ukurnya.

Dalam kontek Balanced Scorecard akan memberikan elemen dasar strategi melalui suatu rangkaian indikator kinerja untuk menjamin bahwa tindakan sesuai dengan tujuan manajer terhadap ukuran tersebut untuk mendorong manajer untuk mencapai tujuan tanpa membuat trade off di antara kunci-kunci sukses tersebut melalui empat perspektif. Balanced scorecard mampu memandang berbagai faktor lingkungan secara menyeluruh.

Sedangkan pada perguruan tinggi harus memutuskan apa yang akan diperbandingkan dan apa yang menjadi tolok ukurnya. Dalam kontek Balanced Scorecard akan memberikan elemen dasar strategi melalui suatu rangkaian indikator kinerja untuk menjamin bahwa tindakan sesuai dengan tujuan visi misi dan strategi institusi.

Untuk mencapai visi, bagaimana caranya dapat meningkatkan kemampuan untuk perubahan dan peningkatan. Keunggulan pengajaran, kualitas fakultas Keunggulan kurikulum dan inovasi Efisiensi dan efektifitas pelayanan Persoalan strategi Innovation and learning perspective: Keunggulan Proses belajar mengajar dan inovasi Pengembangan fakultas, keunggulan tehnologi Inovasi proses belajar mengajar Peningkatan dan inovasi program dan inovasi peningkatan Pedagogik.

Kinerja

Pengukuran kinerja sangat penting mengingat melalui pengukuran kinerja dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya, ketepatan dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan

Untuk mengukur tingkat kinerja pegawai biasanya menggunakan performance sistem yang dikembangkan melalui pengamatan cara penilaian maupun dengan cara wawancara langsung dengan pegawai yang bersangkutan. Informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja tersebut dapat digunakan bagi institusi untuk mengelola kinerja pegawai, mengetahui apa penyebab kelemahan maupun keberhasilan dari kinerja cara penilaian maupun dengan cara wawancara langsung dengan pegawai yang bersangkutan. Informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja tersebut dapat digunakan

Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Tujuan penilaian kinerja.

Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi karyawan yang dikemukakan adalah sebagai berikut: penilaian prestasi kerja (*Performance Appraisal*) yaitu suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan

Konsep IT Balanced Scorecard

Teknologi Informasi merupakan penyedia layanan internal maka perspektif yang digunakan harus diubah dan disesuaikan. Dengan melihat bahwa pengguna mereka adalah pegawai internal dan kontribusi mereka dinilai berdasarkan pandangan pihak manajemen maka mereka mengajukan perubahan dari balanced scorecard tradisional menjadi balanced scorecard.

Melihat pentingnya peranan teknologi informasi balanced scorecard, maka harus ada suatu mekanisme yang dapat mengukur kinerja perangkat teknologi tersebut. Salah satu cara atau metode yang dapat dipakai adalah dengan menggunakan konsep Information Technology Balanced Scorecards (balanced scorecards untuk kinerja teknologi informasi).

Untuk menguji analisis tersebut digunakan hitungan angka statistik, dengan penelitian ini analisis kualitatifnya yang menjabarkan empat perspektif balanced scorecard seperti berikut:

1. Pengisian Kuesioner
2. Mengukur pembobotan masing-masing dimensi yang terdiri dari: a. Corporate Contribution dengan menggunakan 9 variabel dan 27. b. Stakeholder (User) Orientation, Jumlah pertanyaannya ada 14 pertanyaan c. Operational Excellence (Keunggulan Operasional), Jumlah pertanyaannya ada 12 pertanyaan d. Future Orientation (Orientasi Masa Depan), Jumlah pertanyaannya ada 13 pertanyaan.
3. Cara pembobotan Jawaban a diberi skor 1, jawaban b diberi skor 2, jawaban c diberi skor 3, jawaban d diberi skor 4, dan jawaban e diberi skor 5.
4. Perhitungan KPI $KPI = (\text{Kinerja} / \text{Target}) \times 100\%$ 5. Kriteria -Skala 25%-50% tergolong ketercapaian rendah -Skala 51%-75% tergolong ketercapaian cukup -Skala 76%-100% tergolong ketercapaian baik.

Untuk mengukur seberapa jauh teknologi informasi dapat memberikan kontribusi terhadap tantangan bisnis di masa mendatang. Pembobotan Nilai Kinerja Perspektif

Dalam buku panduan pengelolaan kinerja berbasis *balanced scorecard* kementerian keuangan, pembobotan kinerja dapat diimplementasikan untuk menilai besaran angka atau indeks dari Nilai Kinerja Perspektif (NKP) untuk unit organisasi yang memiliki peta strategi. Nilai Kinerja suatu perspektif dihitung dengan menggunakan rumus dalam buku panduan pengelolaan kinerja berbasis *balanced scorecard* kementerian keuangan, sebagai berikut:

$$NKP = \left[\frac{\sum_{i=1}^n SS_i \times B}{n} \right]$$

Dimana:

SS = Sasaran Strategis

n = Nilai Sasaran Strategis

B = Bobot dalam Persen

Selanjutnya dilakukan evaluasi kinerja dan analisis pencapaian kinerja dengan menginterpretasikan lebih lanjut hasil pengukuran kinerja yang menggambarkan keberhasilan/kegagalan instansi pemerintah dalam melaksanakan misinya.

Keunggulan *Balanced Scorecard* *Balanced scorecard* yang menjadikan sistem manajemen strategik sekarang berbeda dengan sistem manajemen strategik dalam manajemen tradisional. Tetapi keunggulan *balanced scorecard* dalam sistem perencanaan strategik mampu menghasilkan rencana strategi yang memiliki karakteristik antara lain;

1. Komprehensif *Balanced scorecard* memperluas perspektif yang dicakup dalam perencanaan strategik dari yang sebelumnya hanya terbatas pada perspektif keuangan, meluas ke tiga perspektif yang lain yaitu customer, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Koheren *Balanced scorecard* mewajibkan personal untuk membangun hubungan sebab akibat diantara berbagai sasaran strategik yang dihasilkan dalam perencanaan strategik. Setiap sasaran strategik yang ditetapkan dalam perspektif non keuangan harus mempunyai hubungan kausal dengan sasaran keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Seimbang Keseimbangan sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik penting untuk menghasilkan kinerja keuangan berjangka panjang.
4. Dalam pendekatan *balanced scorecard* sasaran ketiga perspektif non keuangan ditentukan ukurannya agar dapat dikelola, jadi sistem ini harus terukur dengan mengukur sasaran-sasaran strategik yang sulit untuk diukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Strategi Divisi TI

Peta strategi merupakan suatu dashboard (panel instrument) yang memetakan sasaran strategis organisasi dalam suatu kerangka hubungan sebab akibat yang menggambarkan keseluruhan perjalanan strategi organisasi. Unit organisasi yang menyusun peta strategi adalah unit organisasi yang mendefinisikan visi dan misinya dengan jelas serta memiliki proses manajemen yang lengkap meliputi input atau sumber daya yang ada, keunggulan operasional, serta output atau outcome.

Kinerja Orientasi Pengguna

Hasil analisis perspektif orientasi pengguna dapat dilihat berikut ini:

1. Nilai variabel indikator kinerja dari perspektif keunggulan operasional,
2. Inovasi; Untuk mencapai proses mengimplementasikan program yang ditetapkan, Divisi TI membutuhkan konsep dalam *design* program baru untuk melayani kebutuhan para peserta training khususnya pegawai negeri sipil.

Proses Operasional

Proses operasional merupakan proses dalam penyampaian dan pembuatan jasa maupun produk bagi pengguna. Dari hasil analisis ini diketahui bahwa dalam proses pelayanan pelanggan secara efektif dan efisien hanya mencapai 12.50% hal ini disebabkan masih minimnya sumber daya manusia di Divisi TI yang berkualifikasi.

Kinerja Keunggulan Operasional

Bagaimana pegawai bidang IT merespon permintaan pelanggan, capaian indikatornya diukur sejauh mana bidang IT merespon setiap kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini apabila berkurangnya permintaan pelanggan maka semakin baik pula kinerja yang disampaikan bidang IT dalam laporan minggunya.

Kinerja Orientasi Masa Depan

Bagaimana setiap Institusi dapat meningkatkan kinerja pada bidang IT dengan melakukan investasi di bidang Sumber Daya Manusia dengan memberikan training tambahan dan pendidikan lanjutan dengan tujuan agar staf yang bekerja di bidang IT dapat meradaptasi dengan perkembangan teknologi khususnya bidang IT.

Kontribusi Organisasi terhadap kinerja pegawai

Bidang teknologi Informasi merupakan suatu komponen organisasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi, oleh sebab itu kontribusi finansial untuk memberikan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai setiap institusi sangatlah besar. Untuk mendapat capaian indikator kinerjanya dapat diukur dari kemampuannya dalam mengelola keuangan yang dianggarkan pemerintah.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa balanced scorecard merupakan salah satu alat yang dapat dipakai untuk mengukur kinerja bidang IT dari sisi teknologi informasi serta dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan suatu rencana strategi yang memiliki karakteristik yakni komprehensif, koheren, seimbang dan terukur, sehingga BSC yang merupakan suatu metode/alat yang mampu melakukan suatu penyusunan dengan beberapa skenario alternatif untuk suatu kepentingan pengambilan keputusan serta berfungsi sebagai dashboard (panel instrument) manajemen yang bersifat strategis dan sistematis.

Kerangka penilaian kinerja merupakan komponen dari manajemen kinerja dalam mendukung tujuan strategis. Penilaian kinerja mengasumsikan 3 bahwa karyawan memahami apa standar kinerja mereka, dan pihak penyelia memberikan karyawan umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk membantu karyawan menghilangkan kinerja yang kurang baik serta memberikan motivasi agar mereka meningkatkan kinerja menjadi lebih baik lagi. Variabel moderasi terkait dengan penelitian ini adalah variabel motivasi yang didefinisikan sebagai proses yang bermula dari kekuatan dalam hal fisiologis dan psikologis atau kebutuhan yang mengakibatkan perilaku atau dorongan yang ditujukan pada sebuah tujuan. Variabel dependen adalah variabel kinerja karyawan yang didefinisikan sebagai hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi.

Dalam konteks ini berkaitan dengan persepsi keadilan karyawan tentang sistem penilaian kinerja. Sehingga dihipotesiskan sebagai berikut: H1: Penilaian kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penilaian kinerja, motivasi, dan kinerja karyawan penilaian kinerja berfungsi untuk mengukur kinerja karyawan dan membantu organisasi untuk memeriksa kemajuan tujuan dan sasaran yang diinginkan organisasi.

Teori Maslow menganggap bahwa orang berusaha untuk memuaskan kebutuhan yang lebih mendasar sebelum mengarahkan perilakunya untuk memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (aktualisasi diri). Setiap kebutuhan dalam hierarki tersebut harus dipenuhi menurut tingkatannya. Ketika setiap kebutuhan telah terpenuhi, maka kebutuhan akan berhenti memotivasi perilaku, dan kebutuhan selanjutnya dalam hierarki akan memulai memotivasi perilaku seseorang. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi dalam pekerjaannya, mencoba untuk terus meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi untuk kedepannya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Nilai kinerja rata-rata pada Perspektif Kontribusi Organisasi (Corporate Contribution) dengan target pencapaian dikategorikan tingkat pencapaian yang cukup, Perspektif Keunggulan Operasional (Operational Excellence). Nilai Kinerja yang ditunjukkan dari perspektif keunggulan operasional adalah baik.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan dan motivasi, kemampuan (ability) karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan fisik, sedangkan motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Selain itu juga terdapat indikator kinerja yaitu produktivitas Kualitas layanan responsivitas, responsibilitas dan Akuntabilitas.

Indikator kinerja sebagaimana disebutkan di atas mengandung makna bahwa tujuan bukanlah persyaratan juga bukan merupakan sebuah keinginan, Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai oleh organisasi di masa yang akan datang. Adapun tujuan dan manfaat dari penilaian kinerja yaitu agar dapat meningkatkan motivasi meningkatkan keharmonisan antara atasan dan bawahan memperjelas tujuan organisasi dan sebagai pengambilan keputusan strategis institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarti, Isniar. *Bidang Teknik Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja dan Alat.* Jurnal Bisnis dan Manajemen Jurnal Ilmiah Berkala Empat Bulanan, ISSN 1411 - 9366 Volume 5 No.1, September 2008 in <http://lemlit.unila.ac.id/>
- Eckerson, Wayne W. 2016. *Performance Dashboards. Measuring, Monitoring, and Managing Your Business.* Ney Jersey
- Azizah, Rohmatul. 2009. *Implementasi Pengukuran Kinerja Sektor Publik dengan Sistem Balance Scorecard (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Madiun).* Skripsi. Universitas Islam Neg
- Rusdiyanto, Falah. 2010. *Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balance Scorecard Pada Kabupaten Semarang.* Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Burhanuddin, R. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Makassar.* Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Cleveland, J. N., Murphy, K. R., & Williams, R. E. 1989. *Multiple uses of performance appraisals: Prevalence and correlates.* Journal of Applied Psychology .
- Dessler, G. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia (10 ed.).* (P. Rahayu, Penerj) Jakarta: PT Indeks.

- Gibson, J. L., Donnelly, J. H., & Ivancevich, J. M. 1997. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Huerta, Esperanza dan Villanueva, Francisco, 2003. *The Balanced Scorecard to Measure Information Technology Performance : Work In Progress. Proceeding of the 7th of the Southern Association for Information System*. Jogiyanto dan Wily Abdillah, 2011.
- Zulkifli, *Analisa sistem informasi pengelolaan kas mesjid berbasis komputerisasi*, jurnal ilmiah berkala bulanan, ISSN1829-9598 volume 14,no.9 juli 2014 in <http://jurnal.umuslim.ac.id/index.php/LTR1/article/view/727>
- https://www.researchgate.net/publication/267767194_E-82_SISTEM_PENDUKUNG_KEPUTUSAN_PENILAIAN_KINERJA
- <https://muttaqinhasyim.wordpress.com/2012/02/24/tujuan-dan-pengertian-evaluasipenilai>
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/penilaian-kinerja-karyawan-definisi.html>.