



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**“Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di PT.
Selnet Optima untuk Divisi *Document and Acceptance,*
Project Engineer, Progress Control dan Quality, Health
and Safety”**

Skripsi

Oleh

Fransiska Berta Delicia

2014320149

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**“Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di PT.
Selnet Optima untuk Divisi *Document and Acceptance,*
Project Engineer, Progress Control dan Quality, Health
and Safety”**

Skripsi

Oleh

Fransiska Berta Delicia

2014320149

Pembimbing

Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Co., MBA., M.Phil., Ph.D.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Fransiska Berta Delicia
Nomor Pokok : 2014320149
Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di PT. Selnat Optima untuk Divisi *Document and Acceptance, Project Engineer, Progress Control dan Quality, Health and Safety*

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 16 Desember 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Yoke Pribadi Komarius, S.AB., M.Si

Sekretaris

Dr. Agus Gunawan, Ph.D.

Anggota

Angela Caroline, S.AB., M.M.







Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiska Berta Delicia
NPM : 2014320149
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis / FISIP
Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di
PT. Selnat Optima untuk Divisi *Document and
Acceptance, Project Engineer, Progress Control
dan Quality, Health and Safety.*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku di kemudian hari diketahui pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 7 Januari 2020



ABSTRAK

Nama : Fransiska Berta Delicia
NPM : 2014320149
Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di PT. Selnet Optima untuk Divisi *Document and Acceptance, Project Engineer, Progress Control* dan *Quality, Health and Safety*.

PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di industri telekomunikasi. Perusahaan berkomitmen untuk mewujudkan suatu moto bersama dengan kualitas pelayanan terbaik. Salah satu hal yang menjadi point penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan adalah dengan menjaga kualitas sumber daya manusia nya. Saat ini PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara membutuhkan sistem penilaian kinerja karyawan nya agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi *customer* nya. Sistem penilaian kinerja tersebut dirancang untuk pekerjaan yang ada di *back office* dan juga di lapangan yang berhubungan dengan pemesanan sampai dengan suatu *project* selesai dikerjakan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Penelitian ini diawali dengan melakukan analisa analisa Porter's 5 Forces untuk memahami situasi dari bisnis yang sedang dijalankan serta mengetahui keunggulan posisi kompetisi saat ini dan yang akan dihadapi kemudian. Untuk menggambarkan proses sistem penilaian kinerja karyawan diperlukan *Business Process Model and Notation* (BPMN).

Rancangan sistem penilaian kinerja karyawan ini mampu mencatat segala sesuatu yang terjadi, mulai dari durasi waktu, standard yang diminta oleh *customer*, hingga kesalahan dan kecelakaan kerja yang terjadi saat pelaksanaan *project*. Kemudian dibuat informasi agar management dapat menilai dan memantau kinerja dari setiap orang untuk bagian masing-masing.

Kata kunci: sumber daya manusia, sistem penilaian kinerja, porter's 5 forces analysis.

ABSTRACT

Name : Fransiska Berta Delicia
NPM : 2014320149
Title : *Employee Performance Evaluation System Design at PT. Selnet Optima for the Document and Acceptance Division, Project Engineer, Progress Control and Quality, Health and Safety.*

PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara is a company engaged in the telecommunications industry. The company is committed to creating a motto together with the best quality service. One of the things that becomes an important point in realizing the company's goals is to maintain the quality of its human resources. At present, PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara needs an employee performance appraisal system to provide the best service for its customers. The performance appraisal system is designed for jobs that are in the back office and also in the field related to ordering until a project is completed.

The type of research used is descriptive analytical. This research begins with analyzing Porter's 5 Forces to understand the situation of the business being carried out and to know the advantages of the current and future competition positions. To describe the employee performance appraisal system process Business Process Model and Notation (BPMN) is needed.

The design of the employee performance appraisal system is able to record everything that happens, starting from the duration of time, standards requested by the customer, to errors and work accidents that occur during project implementation. Then information is made so that management can assess and monitor the performance of each person for their respective parts.

Keywords: human resources, performance appraisal systems, porter's 5 forces analysis.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan karena berkat-Nya, penulis dapat mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di PT. Selnet Optima untuk Divisi *Document and Acceptance, Project Engineer, Progress Control, dan Quality, Health and Safety*”

Tujuan dari disusunnya skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk dapat mendapatkan gelar sarjana pada program Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, disini penulis diberi kesempatan untuk menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu untuk menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terimakasih ini diberikan kepada:

1. Bapak Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan juga pikiran untuk memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi dengan baik.
2. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. dan Ibu Angela Caroline, S.AB. selaku pembimbing yang telah meluangkan dan memberikan banyak pengetahuan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Margareta Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis.

4. Kedua orang tua penulis F Harry Tri dan Vivi Rovianti yang telah sangat sabar dan memberi dukungan serta sarana dan prasarana untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Albertus Eric Hernawan selaku Direktur Utama PT. Selnet Optima telah memberikan dukungan penuh dengan memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan nya.
6. Kakak-kakak, adik, dan keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terimakasih telah memberikan dukungan penuh kepada penulis.
7. Pierre Senna Meidiko yang selalu sabar menghadapi kediem-an ku dan mendukung semua langkahku.
8. Maria Hannah Widjaya, Theresia Novitasari, dan Noviana Cynthia selaku sahabat terbaik dan tercinta nya Berta.
9. Bella Nursepta Yosephine Munthe, Evelina Valentine, Daniel Adi, Kini Nihardja, Bilqis Azizah selaku sahabat berikut teman ngejudid ku.
10. Faisal yang telah menemani dan membantu penulis didetik-detik akhir.
11. Marco, Roland, Taen, Cindy, Sultan, Sali, teman-teman ZH yang lain serta Kemal, Mirza, Felix, Sandra, yang sudah menemani hari-hari gabutku di Bandung.
12. Kalisha, Lia, Anggita, Ola, Edhita yang setia menemaniku sejak hari pertama di kampus serta Vivi, Friscillia, Winita, Eva, Cindyani, Aldella, Abel, Kika, Didit teman bermain dan belajar ku.

13. Adik-adikku cayaank Aliya Rizka, Salmadita a.k.a Gendis, Alfiah, Jemima dan yang lain nya terimakasih sudah mau menemani ku diwaktu-waktu kesepianku dikampus akhir-akhir ini.
14. Teman-teman seperjuangan SIB yaitu Vodi, Zeezee, Cecil, Daniel, Regina dan yang lainnya.
15. Special untuk Adhzar Rizalin dan Arissa yang sudah setia membantu dan meluangkan waktu nya untuk menemani ku mengerjakan skripsi ini.
16. Dan semua pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang kalian berikan kepada Berta dapat terbalaskan dengan yang lebih lagi kepada kalian. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis selalu berusaha semaksimal mungkin dan berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang banyak.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB 2 KERANGKA TEORI	6
2.1. Industri Telekomunikasi	6
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.3. Manajemen Kinerja.....	8
2.4. Sistem Informasi	9
2.5. <i>Porter's 5 Forces Analysis</i>	9
2.6. <i>Business Process Model and Natation (BPMN)</i>	10
2.7. Penilaian Kinerja Karyawan	12
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	14
3.1. Jenis Penelitian.....	14
3.2. Metode Penelitian	15
3.3. Lokasi Penelitian.....	15
3.4. Sumber Data.....	15
3.5. Teknik Pengambilan Data.....	16
3.6. Uji Validitas	17
BAB 4 OBJEK PENELITIAN	19
4.1. Profile Perusahaan	19

4.2. Visi dan Misi.....	19
4.3. Struktur Organisasi	20
4.4. Sejarah Perusahaan	20
BAB 5 PEMBAHASAN.....	28
5.1. Analisa <i>Porter's 5 Forces</i>	28
5.1.1. Persaingan Antar Pesaing yang Sama.....	28
5.1.2. Ancaman Pendatang Baru.....	29
5.1.3. Kekuatan Tawar Menawar Pemasok	31
5.1.4. Kekuatan Tawar Menawar Pembeli.....	32
5.1.5. Ancaman Produk Pengganti.....	33
5.2. <i>Business Process</i> Saat Ini.....	37
5.3. Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan.....	41
5.3.1. Sistem Penilaian Kinerja <i>Document and Acceptance</i>	46
5.3.2. Sistem Penilaian Kinerja <i>Project Engineer</i>	53
5.3.3. Sistem Penilaian Kinerja <i>Quality, Health and Safety</i>	57
5.3.4. Sistem Penilaian Kinerja <i>Progress Control</i>	61
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	65
6.1. Kesimpulan	65
6.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1	<i>Porter's 5 Forces Analysis</i>	35
Gambar 5.2	Business Process PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara.....	37
Gambar 5.3	BPMN Business Process	40
Gambar 5.4	<i>TPS Project</i>	43
Gambar 5.5	<i>Management Information System (MIS) Project</i>	45
Gambar 5.6	BPMN Proses Penilaian Kinerja <i>Document and Acceptance</i>	47
Gambar 5.7	<i>Transaction Processing System (TPS) Kompetensi Orientasi Penyelesaian Dokumen</i>	48
Gambar 5.8	<i>Management Information System (MIS) Kompetensi Orientasi Penyelesaian Dokumen</i>	49
Gambar 5.9	BPMN Proses Penilaian Kompetensi Orientasi Penyelesaian Dokumen	49
Gambar 5.10	<i>Transaction Processing System (TPS) Kompetensi Paham Standard Konsumen</i>	51
Gambar 5.11	<i>Management Information System (MIS) Kompetensi Paham Standard Konsumen</i>	52
Gambar 5.12	BPMN Proses Penilaian Kompetensi Paham Standard Konsumen.....	52
Gambar 5.13	<i>Transaction Processing System (TPS) Project Engineer</i>	54
Gambar 5.14	<i>Management Information System (MIS) Project Engineer</i>	55
Gambar 5.15	BPMN Proses Penilaian <i>Project Engineer</i>	56
Gambar 5.16	<i>Transaction Processing System (TPS) Quality, Health and Safety</i>	58
Gambar 5.17	<i>Management Information System (MIS) dari Quality, Health and Safety</i>	59
Gambar 5.18	BPMN Proses Penilaian <i>Quality, Health and Safety</i>	60
Gambar 5.19	<i>Transaction Processing System (TPS) Progress Control</i>	62
Gambar 5.20	<i>Management Information System (MIS) Progress Control</i>	63
Gambar 5.21	BPMN Proses Penilaian <i>Progress Control</i>	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Uraian Pekerjaan	21
Tabel 5.1	Kompetensi dan Indikator Performa Karyawan	42
Tabel 5.2	Kompetensi dan Indikator <i>Performa Document and Acceptance</i>	46
Tabel 5.3	Kompetensi dan Indikator <i>Performa Project Engineer</i>	54
Tabel 5.4	Kompetensi dan Indikator <i>Performa Quality, Health and Safety</i>	58
Tabel 5.5	Kompetensi dan Indikator <i>Performa Progress Control</i>	62

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 <i>Management Information System (MIS) Project Engineer</i>	56
--	----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu hal yang sangat penting pada kelangsungan hidup perusahaan adalah Sumber Daya Manusia. Hal tersebut dapat menjadi sebuah point penting dalam keberhasilan atau tercapainya tujuan jangka panjang maupun jangka pendek perusahaan karena Sumber Daya Manusia yang ada dalam perusahaan menjalankan tugasnya dengan baik, memiliki kualitas yang tinggi dan produktif dalam menjalankan pekerjaannya (Rambi, Lengkong, & Jorie, 2015).

PT Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara didirikan pada tahun 2005 oleh para profesional yang memiliki latar belakang di Industri Telekomunikasi. Perusahaan ini merupakan salah satu penyedia jasa telekomunikasi terbaik dan kualitas pelayanannya yang selalu terjaga dalam Industri Telekomunikasi berupa jasa pemasangan perangkat keras terutama pemasangan tower BTS (*base transceiver station*). PT Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara hadir di beberapa wilayah, yaitu Pulau Jawa, seperti Jawa Barat – Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi, dan Bandung, Jawa Tengah – berada di Semarang, Jawa Timur – Sidoarjo dan seluruh wilayah Jawa Timur, Bali dan sekitarnya, serta Makassar dan sekitarnya, dan juga Kalimantan Timur untuk wilayah sekitarnya. Perusahaan yang bergerak dibidang industry jasa telekomunikasi ini sering kali mendapati karyawannya melakukan kesalahan baik dibagian *back office* maupun di lapangan. Kesalahan yang terjadi sering kali dilakukan oleh beberapa divisi dan

masalah-masalah tersebut biasanya terjadi karena ketidak telitian dan ketidak cekatan bagian *back office* dalam mengerjakan dokumen serta para karyawan di bagian lapangan yang tidak teliti dalam pengerjaan site baik proses pemasangan maupun dalam hal keselamatan kerja masing-masing karyawan.

PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara sendiri berkomitmen untuk bersama-sama mewujudkan suatu moto bersama dengan kualitas pelayanan terbaik “*Towards Quality Networks*” sehingga tidak ada lagi daerah yang kekurangan dalam fasilitas tower sharing khususnya pada kebutuhan telekomunikasi. Moto tersebut menjadikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas, aman dan mengutamakan kepuasan pengguna jasa nya. Sehingga menjadikan perusahaan mempunyai tujuan integritas dan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan fungsi nya. Dan dengan cepat mendapatkan hasil yang maksimal serta cepat berkembang dan bersaing dengan para pesaing sejenis.

Untuk itu dalam mewujudkan misi bersama, PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara melakukan dengan cara menjaga kinerja dan kualitas Sumber Daya Manusia nya. Sumber daya manusia menjadi salah satu keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usaha nya. Pada praktiknya sumber daya manusia juga mendorong perusahaan untuk menciptakan keunggulan bersaing untuk mempertahankan perusahaan (Ellitan, 2002)

Saat ini, PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara belum memiliki indikator penilaian yang mampu menggambarkan kinerja karyawannya dengan baik. Selain itu PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara juga belum memiliki sistem untuk

hasil kinerja karyawan yang mudah dianalisa dan digunakan. Sehingga penelitian ini akan menjawab permasalahan yang ada pada perusahaan, yaitu membuat sistem penilaian kinerja karyawan untuk mewujudkan moto perusahaan. Sistem penilaian kinerja tersebut akan difokuskan untuk menilai seluruh pekerjaan yang ada di *back office* dan lapangan yang berhubungan dengan order dari *customer*, mulai dari pengerjaan dokumen, *progress* pengerjaan *project* hingga *project* selesai sesuai waktu dan permintaan dari *customer*. Hasil penelitian dan rancangan sistem ini nantinya dapat dijadikan alat bagi perusahaan untuk melakukan penilaian kinerja bagi karyawan nya, baik dibagian *back office* maupun di lapangan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, fokus pada penelitian ini adalah sistem untuk menilai hasil kinerja karyawan PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara. Sistem ini dibutuhkan karena dalam *project* seperti ini waktu selesai *project* merupakan sesuatu yang penting. Tetapi kualitas atau keselamatan juga menjadi hal yang utama. Oleh karena itu management perlu bantuan sistem informasi untuk dapat memperoleh gambaran mengenai status waktu pengerjaan suatu *project*, apakah standard dilaksanakan dan penyebab dari masalah yang mengancam *health and safety*. berdasarkan informasi yang komprehensif, maka management akan dapat mengambil keputusan yang tepat dalam rangka mengutamakan kualitas (sesuai dengan moto). Hal tersebut akan ditunjukkan

dengan menggunakan sistem informasi yang mudah dipahami dan mudah digunakan.

Maka identifikasi masalah untuk penelitian ini adalah :

- Bagaimana rancangan sistem informasi yang dapat membantu perusahaan dalam menilai kinerja karyawan pada pengerjaan suatu project di PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara?
- Apa saja kegiatan karyawan dibagian back office dan lapangan untuk meningkatkan kualitas perusahaan?
- Siapa yang harus dilakukan penilaian dan pada tanggal berapa dilakukan penilaian?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membuat rancangan sistem informasi yang dapat membantu menilai hasil kinerja karyawan pada pengerjaan suatu *project* di PT. Selnet Optima Trikarsa Mas Nusantara.

1.4. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini akan menghasilkan suatu rancangan sistem informasi penilaian hasil kinerja karyawan yang dapat digunakan oleh PT. Selnet Optima untuk mengevaluasi kinerja karyawan nya.

1. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini akan berguna bagi penulis dimana penulis dapat menambah wawasan dan ilmu tentang sistem informasi serta penerapannya pada perusahaan.

2. Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran yang bermanfaat bagi perusahaan terutama dalam penerapan sistem informasi untuk menilai dan mengevaluasi kinerja karyawan. Sehingga dapat digunakan untuk mengurangi masalah yang ada di dalam perusahaan serta membantu project manager dalam mengontrol dan memonitoring kinerja karyawan.

3. Manfaat bagi pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan pembaca untuk nantinya dapat digunakan sebagai acuan pada sistem informasi terutama dalam menilai kinerja karyawan menggunakan sebuah sistem informasi.