



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

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

**Proses Penilaian Kinerja Karyawan agar Meningkatkan Hasil
Kerja pada VPS Auto**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Erick Surya Tantio

2015320103

Bandung

2020



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

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Proses Penilaian Kinerja Karyawan agar Meningkatkan Hasil

Kerja pada VPS Auto

Skripsi

Oleh

Erick Surya Tantio

2015320103

Pembimbing

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Bandung

2020

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



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Erick Surya Tantio
Nomor Pokok : 2015320103
Judul : Penyempurnaan Proses Penilaian Kinerja Karyawan agar Meningkatkan Hasil Kerja pada VPS Auto

Persetujuan untuk diajukan pada
Ujian Sidang jenjang Sarjana
Bandung, 22 Juli 2020

Pembimbing,



22 Juli 2020

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



23 Juli 2020

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erick Surya Tantio

Nomor Pokok : 2015320103

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Penyempurnaan Proses Penilaian Kinerja Karyawan agar
Meningkatkan Hasil Kerja pada VPS Auto

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 dari pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

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

Bandung, 22 Juli 2020



Erick Surya Tantio

Abstrak

Nama : Erick Surya Tantio
NPM : 2015320103
Judul : Proses Penilaian Kinerja Karyawan agar Meningkatkan Hasil Kerja pada VPS Auto

VPS auto yang sudah berdiri sejak tahun 2015 menjadi salah satu bisnis auto detaillng yang terkena imbas persaingan dengan bisnis sejenis di kota Bandung. Oleh karena itu demi meningkatkan kualitas serta daya saing dalam perusahaan tersebut sumber daya manusia merupakan salah satu kunci agar perusahaan dapat semakin baik. Hal ini semua bertujuan untuk membuat konsumen puas, sehingga untuk melakukan hal tersebut VPS Auto berfokus meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang mereka miliki. Dalam penelitian ini agar kualitas kerja meningkat maka kinerja karyawan harus di tingkatkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem informasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan melihat hasil kerja karyawan selama proses kerja serta hasil akhir setiap kendaraan menggunakan google form. Kemudian dianalisis hasil tersebut sehingga meningkatkan kualitas kinerja karyawan di VPS auto. Sistem ini menggunakan data pencatatan kerja dari awal hingga akhir, serta data absensi karyawan. MIT 90's *framework* digunakan sebagai alat bantu untuk menganalisa faktor-faktor eksternal perusahaan yang dapat berdampak pada internal perusahaan. BPMN digunakan untuk menggambarkan proses bisnis usulan bagi VPS Auto. Serta spreadsheet sebagai alat bantu untuk memproses penilaian VPS Auto.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, kinerja karyawan masih banyak yang menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) crew yang kinerja nya tidak memenuhi harapan VPS Auto. Sedangkan berdasarkan hasil penilaian absensi karyawan semua nya mencapai hasil yang diharapkan oleh VPS Auto. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah disiplin dan giat dalam bekerja, hanya kemampuan yang dimiliki masih belum memenuhi harapan VPS Auto. Untuk itu maka VPS Auto disarankan untuk melakukan pelatihan atau penyesuaian pada penilaian. Serta hasil kerja dari setiap kendaraan, pada penelitian ini memperlihatkan ada 3 (tiga) konsumen yang merasa tidak puas dan ketiga konsumen tersebut memiliki hasil penilaian kendaraan 3 (tiga) terendah. Maka VPS Auto harus menganalisis untuk menentukan langkah terbaik agar menjadi lebih baik.

Kata Kunci : MIT 90's framework, BPNM, SpreatSheet, Google Form.

Abstract

Name : Erick Surya Tantio
NPM : 2015320103
Title : Improvement of Employee Performance Evaluation Process
to Improve Work Results on VPS Auto

Automatic VPS which has been established since 2015 is one of the automated businesses that is detrimental to competition with the city of Bandung. Therefore, in order to improve the quality and competitiveness in this company, human resources are one of the keys so that the company can be better. VPS automatically improves the quality of the employees they have. In this study so that the quality of work increases, employee performance must be improved.

The purpose of this study is an information system to increase the number of employees by looking at the work of employees during the work process and the final results of each vehicle using Google forms. VPS is automatically upgraded. This system uses work recording data from start to finish, as well as employee absence data. The MIT 90 framework is used as a tool to analyze the company's external factors that can have an impact on internal companies. BPMN is used to evaluate business processes that are approved for VPS Auto. As well as spreadsheets as a tool to process VPS Auto Values.

Based on the results of the analysis, the performance of employees is still far that shows unsatisfactory results in this study are 3 (three) crews whose performance does not meet the expectations of VPS Auto. While based on the results. All companies achieved the results expected by VPS Auto. This shows that the employee has moved and is working in work, only the skills needed still meet the expectations of VPS Auto. For this reason, the Automatic VPS is approved for training or given at the Assessment. As well as the work results of each vehicle, this study proves that there are 3 (three) satisfied consumers who are dissatisfied and these three consumers have the lowest 3 (three) vehicle results. Then VPS Auto must analyze to determine the best steps to be better.

Keywords: MIT 90 Framework, BPNM, SpreatSheet, Google Form.

Kata Pengantar

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas setiap hal yang masih diberikan kepada penulis.
Terima kasih atas setiap rencana yang telah Kau rancang.
2. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D selaku rector Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
3. Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
Terimakasih untuk seluruh nasihat dan motivasi yang telah diberikan.
4. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
5. Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

6. Seluruh dosen ilmu Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat dari semester awal hingga semester akhir.
7. Kepada keluarga tercinta.
8. Kepada teman- teman kuliah .
9. Kepada teman seperjuangan .
10. Serta seluruh pihak yang ikut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis hanya bisa berdoa, semoga Tuhan membalas kebaikan-kebaikan mereka dengan setimpal. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis dalam menyusun skripsi ini. Olehkarena itu, penulis sangat menghargai saran dan kritik dari semua pihak untuk melengkapi kekurangan yang telah dibuat penulis. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan ide pemikiran yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Daftar isi

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	Error! Bookmark not defined.
Daftar Diagram	Error! Bookmark not defined.
BAB I	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang Masalah.....	13
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
1.5 Sistematika Penulisan	19
BAB II	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Industri	21
2.2 Industri Dibidang Otomotif.....	22
2.2.1 Bisnis Auto Detailing	22
2.3 HR analytical.....	24
2.5 Kinerja Karyawan.....	25
2.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	26
2.5.2 Pengertian Evaluasi Kerja/Penilaian Kerja	27
2.5.3 Tujuan Penilaian Kerja / Evaluasi kerja	28
2.5.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kerja	29
2.7 Strategi Bersaing	30
2.7.1 Teori Strategi Generik dan Keunggulan Bersaing	34

2.8 Penelitian Terdahulu	38
2.9 Kerangka Pemikiran	39
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Validitas Data.....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5 Teknik Analisa Data	52
3.5.1 MIT 90's <i>Framework</i>	52
3.5.2 BPMN.....	53
3.6 Operasionalisasi Variabel	54
BAB IV	56
OBJEK PENELITIAN	56
4.1 Tentang Perusahaan	56
4.2 struktur organisasi	56
4.3 Profil VPS Auto	57
Bab V.....	60
HASIL PENEITIAN DAN PEMBAHASAN	60
5.1 Kondisi Aktual VPS Auto.....	60
5.1.1 Permasalahn VPS Auto	62
5.2 MIT90's Framework.....	63
5.2.1 External Socioeconomic Environment.....	65
5.2.2 External Technological Environment	65
5.2.3 Strategy.....	68
5.2.4 Individual & Roles	69
5.2.5 Structure	71
5.2.6 Management Processes (BPNM)	73
5.2.7 Technology	74

5.3 Hasil Pengerjaan Business Process Modelling Notation (BPMN).....	76
5.3.1 Proses Pencatatan Data Google Form VPS Auto	80
5.3.2 Proses Pengolahan Data VPS Auto.....	110
Bab VI	143
Kesimpulan dan Saran	143
6.1 Kesimpulan	143
6.2 Saran	145
Daftar Pustaka	147
Lampiran.....	152
Lampiran Google Form	152
Lampiran Spreatsheet	168
Lampiran DIagram	175

Daftar Tabel

Tabel 2.1. Klasifikasi UMKM berdasarkan UU No. 20/2008	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3.1 Operasional Variabel	66
Tabel 5.1 Keterangan Fungsi setiap Sheet nya	92
Tabel 5.2 Keterangan No Registrasi (contoh KIJ-24OKT2007Ds1)	94
Tabel 5.3 Keterangan Pada Sheet Aktual	120
Tabel 5.4 Keterangan Pada Sheet Absensi Pegawai	126
Tabel 5.5 Keterangan Penilaian Pada Sheet Absen Pegawai	128
Tabel 5.6 Keterangan Pada Sheet Tabel Kerja	131
Tabel 5.7 Keterangan Penilaian Kinerja Karyawan Pada Sheet Tabel Kerja	134
Tabel 5.8 Keterangan Pada Sheet <i>Quality Control</i>	137
Tabel 5.9 Keterangan Penilaian Pada Sheet <i>Quality control</i>	140
Tabel 5.10 Keterangan Pada Sheet Komplain	142
Table .5.11 Keterangan Laporan Owner	145
Tabel 5.12 Hubungan Laporan Owner dengan Penilaian pada Spreadsheet	149

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Proses Kerangka Pemikiran	51
Gambar 3.1 Elemen MIT 90's Framework	64
Gambar 3.2 Elemen Inti BPMN	66
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	68
Gambar 4.2 Tampak Depan VPS Auto	70
Gambar 4.3 Kegiatan VPS Auto	70
Gambar 4.4 Kegiatan VPS Auto	71
Gambar 4.5 Hasil kendaraan VPS Auto	71
Gambar 5.1 MIT 90's <i>Framework</i> VPS AUTO	76
Gambar 5.2 Tampilan Google Form Pencatatan No Register Transaksi	95
Gambar 5.3 Tampilan Google Form Bagian Pendaftaran Kendaraan	96
Gambar 5.4 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Cuci Mobil	97
Gambar 5.5 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Jamur	98
Gambar 5.6 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Claying	100
Gambar 5.7 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Masking	101
Gambar 5.8 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Engine	102
Gambar 5.9 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Interior	103

Gambar 5.10 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Polishing (Compound)	104
Gambar 5.11 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Step 1	106
Gambar 5.12 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Step 2	107
Gambar 5.13 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Step 3	109
Gambar 5.14 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan IPA	110
Gambar 5.15 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Coating Step 1	111
Gambar 5.16 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Jeda	113
Gambar 5.17 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Coasting Step 2	114
Gambar 5.18 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Detaling	115
Gambar 5.19 Tampilan Google Form Bagian Proses Pengerjaan Finishing	116
Gambar 5.20 Tampilan Google Form Bagian Penanganan Konsumen	118
Gambar 5.21 Tampilan Google Form Bagian Waktu Selesai Kendaraan	119
Gambar 5.22 Proses pada Sheet Absensi Pegawai	127
Gambar 5.23 Penilaian pada Sheet Absensi Pegawai	129
Gambar 5.24 Proses pada Sheet Tabel Kerja	133

Gambar 5.25 Penilaian pada Sheet Tabel Kerja	135
Gambar 5.26 Proses pada Sheet <i>Quality control</i>	139
Gambar 5.27 Penilaian pada Sheet <i>Quality Control</i>	141
Gambar 5.28 Proses pada Sheet Komplain	144
Gambar 5.29 laporan owner	148

Daftar Diagram

Diagram 5.1 Prosedur Sistem VPS Auto	90
Diagram 5.2 Alur proses penilaian kinerja, Quality Control, dan absensi karyawan VPS Auto	123
Diagram 5.3 Proses Penilaian Absensi	125
Diagram 5.4 Proses Penilaian Kinerja Karyawan	130
Diagram 5.5 Proses Penilaian Kendaraan	136
Diagram 5.6 Laporan Owner	152

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang fundamental dalam sebuah perusahaan seperti yang dikemukakan oleh Rivai dan Jauvani (2009:1) yang mengemukakan bahwa : Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah kumpulan dari pengetahuan tentang bagaimana seharusnya mengelola sumber daya manusia yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian fungsi produksi, pemasaran, maupun dari sisi kepegawaian dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang berada di dalam kegiatan bisnis di setiap perusahaan. Sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2002). Agar produktivitas di dalam sebuah perusahaan dapat meningkat, dapat dilakukan beberapa hal terhadap sumber daya manusia. Salah satunya adalah dengan melakukan penilaian kinerja dari karyawan. Efektif sering kali dikaitkan dengan Efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif, begitupun sebaliknya. Menurut pendapat Zahnd (2006:200) mendefinisikan efektivitas dan efisiensi, sebagai berikut: “Efektivitas yaitu berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti

tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa efektivitas lebih memfokuskan pada pengaruh atau hasil, sedangkan efisiensi menekankan pada ketepatan mengenai sumber daya, yaitu mencakup anggaran, waktu, tenaga, alat dan cara supaya dalam pelaksanaannya tepat waktu, dengan melakukan penilaian kinerja maka diharapkan sumber daya manusia yang terdapat di perusahaan bisa menunjukkan performa terbaik agar dapat memuaskan pelanggan.

Agar SDM dapat menunjukkan performa terbaik maka perlu diperhatikan kualitas sumber daya manusia, sebab kualitas SDM 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 manusia dengan menilai kinerjanya. Prestasi kinerja individu pegawai sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu diperlukan sistem penilaian kinerja yang dapat diandalkan, dan dapat dijadikan dasar untuk penilaian kinerja dan pengembangan prestasi pegawai sesuai tujuan organisasi. Dengan demikian, setiap pegawai dapat menilai seberapa jauh kinerjanya telah menghasilkan prestasi yang diharapkan sesuai tujuan organisasi.

Penilaian kinerja karyawan pada setiap perusahaan sangat penting, hal ini dapat memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan individual maupun organisasi. Dimana tujuan organisasi yang dapat dicapai oleh setiap karyawan salah satunya

yaitu tercapainya target kerja. Setiap perusahaan memiliki target kerja yang harus dicapai tiap periode kerjanya, guna menunjang kualitas perusahaan tersebut. Untuk mencapai target kerja tersebut setiap karyawan harus lebih giat dan memaksimalkan potensinya di masing-masing bidang yang dikuasainya. Selain itu tujuan individual yang dapat dicapai oleh karyawan yaitu mendapatkan reward atau kenaikan gaji, serta penempatan jabatan apabila kinerjanya selalu meningkat. Kemudian dengan adanya penilaian kinerja ini karyawan juga dapat melakukan perbaikan kinerja apabila potensial kinerja sebelumnya kurang baik, dengan semakin baiknya kinerja karyawan maka diharapkan konsumen akan semakin puas. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah ukuran bagi kinerja perusahaan sebab semakin puas pelanggan maka semakin baik juga pelayanan yang dilakukan perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap

perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Setiap perusahaan, baik di bidang manufaktur atau jasa saling berkompetisi untuk membuat konsumen tetap setia dan tidak berpaling pada produk lain. Bidang jasa berbeda dengan manufaktur, pada bidang jasa elemen manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan konsumen karena keberhasilan perusahaan untuk mendapat kesetiaan pelanggan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Interaksi antara karyawan dengan konsumen memegang peranan penting dalam memperoleh pelanggan yang setia. Kesuksesan suatu perusahaan dipengaruhi oleh keunggulan kompetitif yang dimiliki, Handoko (dalam Ferrinadewi dan Djati, 2004:16) berpendapat bahwa keunggulan kompetitif yang paling sulit untuk ditiru dan lebih bertahan lama adalah SDM (Sumber Daya Manusia) melalui praktek-praktek SDM dalam perusahaan.

Kepuasan pelanggan akan mengakibatkan terciptanya hubungan jangka panjang antar perusahaan dengan konsumen merupakan bentuk dari loyalitas konsumen kepada perusahaan. Tercapainya loyalitas konsumen merupakan salah satu keuntungan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Loyalitas konsumen adalah kondisi dimana konsumen mempunyai sikap positif terhadap sebuah merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Dengan adanya loyalitas konsumen maka konsumen akan bersedia mengatakan hal-hal yang positif tentang perusahaan,

Setiap perusahaan, baik di bidang manufaktur atau jasa saling berkompetisi untuk membuat konsumen tetap setia dan tidak berpaling pada produk lain. Bidang jasa berbeda dengan manufaktur, pada bidang jasa elemen manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan konsumen karena keberhasilan perusahaan untuk mendapat kesetiaan pelanggan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Interaksi antara karyawan dengan konsumen memegang peranan penting dalam memperoleh pelanggan yang setia. Kesuksesan suatu perusahaan dipengaruhi oleh keunggulan kompetitif yang dimiliki, Handoko (dalam Ferrinadewi dan Djati, 2004:16) berpendapat bahwa keunggulan kompetitif yang paling sulit untuk ditiru dan lebih bertahan lama adalah SDM (Sumber Daya Manusia) melalui praktek-praktek SDM dalam perusahaan.

Salah satu jenis bisnis jasa yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis *auto detailling*. Hingga saat ini bisnis *auto detailling* masih menjadi bisnis jasa yang banyak diincar orang ditengah persaingan bisnis jasa lainnya (Tribun, 2018). Karena perkembangan tersebut banyak pendatang baru yang mencoba untuk masuk pada jenis usaha ini, maka persaingan pada bisnis atau usaha ini sudah menjadi sangat ketat.

VPS auto yang sudah berdiri sejak tahun 2015 menjadi salah satu bisnis *auto detailling* yang terkena imbas persaingan dengan bisnis sejenis di kota Bandung. Oleh karena itu demi meningkatkan kualitas serta daya saing dalam perusahaan tersebut sumber daya manusia merupakan salah satu kunci agar perusahaan dapat semakin baik.

VPS auto saat ini sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang sudah baik, tetapi VPS auto belum bisa mengaplikasikan dengan sempurna di perusahaan tersebut karena keterbatasan kemampuan serta kebiasaan karyawan yang menjadi penghalang kemajuan perusahaan. Ketidak sempurnaan tersebut dapat terlihat pada 8 (delapan) pengerjaan terakhir dimana masih terdapat 3 (tiga) konsumen yang merasa tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan VPS Auto masih kurang memuaskan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk memberikan saran yang lebih baik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan judul “**Proses Penilaian Kinerja Karyawan agar Meningkatkan Hasil Kerja pada VPS Auto**”

1.2 Identifikasi Masalah

Melalui latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini akan difokuskan pada pembuatan sistem penilaian kinerja karyawan sehingga dapat memberikan hasil yang memuaskan. Pengolahan data tersebut akan dilakukan dengan bantuan sistem informasi. Maka identifikasi masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Bagaimana VPS Auto mengatur karyawan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga meningkatkan kualitas hasil kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah membuat Rancangan sistem informasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan melihat hasil kerja karyawan selama proses kerja serta hasil akhir setiap

kendaraan. Kemudian dianalisis hasil tersebut sehingga meningkatkan kualitas kinerja karyawan di VPS auto.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian tersebut akan menghasilkan sebuah *prototype* sistem penilaian kinerja yang nantinya dapat digunakan oleh VPS auto untuk menyeleksi calon karyawan yang akan bekerja di VPS auto.

1. Manfaat bagi penulis

Dari penelitian ini penulis akan mendapatkan hal berguna yaitu pengetahuan baru serta berfikir sistematis dalam mempertimbangkan suatu hal yang lebih nyata dalam bentuk sistem.

2. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi opsi pertimbangan yang baik dalam melakukan penilaian kinerja karyawan. Dengan harapan perusahaan dapat mengatasi permasalahan tenaga kerja dengan kriteria tertentu yang lebih cocok dengan kebutuhan perusahaan.

3. Manfaat bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang baik untuk pembaca. Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan sistem tersebut bisa juga diterapkan di bidang bisnis lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini, Penulis membagi penelitiannya menjadi enam bab , yaitu :

Bab 1, menjelaskan mengenai latar belakang masalah , yaitu mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada VPS auto. Yaitu permasalahan dalam sumber daya manusia atau karyawan pada VPS auto. Saat ini VPS auto tidak memiliki system penilaian yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan ini. Untuk itu diperlukan sistem informasi penilaian karyawan yang mampu mengatasi masalah tersebut.

Bab 2, membahas teori-teori yang dapat mendukung penulisan skripsi ini. Mulai dari teori bisnis , teori Penilaian kinerja karyawan yang akan menjelaskan indikator penilaian kinerja karyawan , dan sistem Informasi yang membahas seperti apa sistem yang dirancang untuk membantu VPS auto.

Bab 3, mengenai metode penelitian yang dijabarkan menjadi metode penelitian, jenis penelitian, Teknik pengumpulan data, dan Teknik Analisa data , yang didalamnya terdapat fase pengembangan sistem.

Bab 4 , menjelaskan tentang objek penelitian, yaitu sejarah, flow production, dan foto lokasi VPS auto.

Bab 5 , Berisi penjabaran sistem informasi penilaian kinerja, dengan alat-alat seperti The MIT90s Framework untuk Analisa eksternal & internal. Dengan alat bantu Google Form dan SpreadSheet.

Bab 6 , Berisi yaitu kesimpulan dan saran pada penelitian ini