

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penilaian Kinerja Pegawai

1. Konsep Penilaian

Arikunto mendefinisikan, penilaian adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk dimana penilaian tersebut bersifat kualitatif.¹ Sementara itu Peter yang dikutip dalam McMillan mendefinisikan, *assessment is the proces of collecting, synthesizing, interpreting information to aid in decision making.*² Artinya penilaian adalah proses mengumpulkan, mensintesis, menafsirkan informasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan. Penilaian adalah suatu proses atau kegiatan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mengumpulkan informasi tentang proses dan hasil dalam rangka membuat keputusan-keputusan berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu.³

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian adalah suatu proses menafsirkan informasi yang

¹ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h.3

² James H. McMillan, *Assessment Essentials for Standards-Based Education Second Edition*, (California: Corwin Press A Sage Company, 2008), h.2

³ Zainal Arifin, *Evaluasi Pembelajaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), h. 4

sistematis dan berkesinambungan berdasarkan sejumlah fakta dalam rangka membuat keputusan-keputusan tentang karakteristik seseorang atau sesuatu. Penilaian harus dipandang sebagai salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu proses atau kegiatan. Kegiatan penilaian harus dapat memberikan informasi kepada para pegawai untuk dapat meningkatkan kemampuan kerjanya dan dapat membantu perusahaan atau instansi untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan atau instansi tersebut.

2. Konsep Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*), Kinerja (*performance*) adalah hasil yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Pendapat lain mengatakan, kinerja merupakan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja.⁴

⁴ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), h.8

Sedangkan Irawan menyatakan bahwa, Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati dan dapat diukur.⁵ Irham Fahmi juga menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.⁶ Seorang pegawai dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja.⁷

Sesungguhnya sangatlah sulit untuk mendefinisikan kinerja dengan pengertian yang komprehensif. Penggunaan kata kinerja sendiri pun terkadang disamaartikan dengan prestasi kerja, efektivitas kerja, hasil kerja, pencapaian tujuan, produktivitas kerja dan berbagai istilah lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja individu pada suatu instansi atau organisasi yang bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* sesuai dengan tujuan dari instansi atau organisasi tersebut. Kinerja merefleksikan keberhasilan dari suatu instansi atau organisasi,

⁵ Prasetyo Irawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : STIA LAN Press, 2002), h.11

⁶ Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi* (Bandung : Alfabeta, 2010), h.2

⁷ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung : Erlangga, 2012), h. 231

maka tidak mengherankan jika kinerja dipandang sangat penting untuk menilai karakteristik dan hasil kerja yang telah dicapai oleh para tenaga kerja (pegawai).

Kinerja para pegawai sangat bergantung pada kompensasi yang dijanjikan atau ditawarkan pihak instansi/organisasi. Semakin besar kompensasi yang diberikan semakin meningkat pula kinerjanya. Kinerja dibedakan menjadi dua, kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.⁸ Selain itu, kinerja juga diartikan sebagai bagian dari hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kerja individu dan kinerja kelompok.

a. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson yang dikutip oleh Widodo, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya: faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi.⁹ Faktor kemampuan (*Ability*), secara psikologi kemampuan (*ability*)

⁸ Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2016), h.480

⁹ Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Jaya Media, 2014), h.125

pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge dan skill*) artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (110– 120) dengan pendidikan yang memadai akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Faktor motivasi, motivasi membentuk sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang mengerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

3. Konsep Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan penilaian kinerja yang objektif bukanlah pekerjaan yang mudah dan sederhana. Penilaian ini harus terhidar dari adanya "*like and dislike*", dari penilai agar hasil penilaian dapat objektif. Kegiatan penilaian kinerja merupakan kegiatan yang penting dikarenakan dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia/HRD dan memberikan umpan balik kepada pegawai atas hasil kinerja tersebut.

Penilaian kinerja lebih dipandang sebagai suatu proses sosial dan proses komunikasi daripada hanya dipandang sebagai alat pengukur.¹⁰ Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai pegawai dengan standar pekerjaan tersebut. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang pegawai termasuk pada kategori baik/tinggi. Demikian sebaliknya, seorang pegawai yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada pegawai yang tidak baik atau berkinerja rendah.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang tersistem dan terstruktur untuk membandingkan kinerja karyawan dengan standar yang ada. Dalam penilaian kinerja terdapat elemen-elemen yang menjadi penilaian diantaranya pekerjaan pegawai, pekerjaan dan struktur. Penilaian dilakukan dengan objektif sebagaimana yang telah dikemukakan dalam buku *Human Resource Management* :

Performance appraisal is formal, structured system that compares employee performance to established standards.

¹⁰ Veithzal Rival, *Performance Appraisal* (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2005) h.3

Assessment of job performance is shared with employees being appraised through one of several primary methods of performance appraisals. Elements in performance appraisal methods are tailored of the organization's employees, jobs and structure. They include objective criteria for measuring employee performance and ratings that summarizes how well the employees is doing. Successful appraisal methods have clearly defined and explicitly communicated standards or expectations of employees performance on the job.¹¹

Pendapat lain mengartikan bahwa penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.¹² Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, penilaian kinerja (*Performance Appraisal-PA*) adalah proses evaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para pegawai.¹³

Penilaian Kinerja dapat dilaksanakan oleh siapa saja yang mengerti benar tentang prosedur pelaksanaan penilaian kinerja pegawai baik secara individual diantaranya, para atasan yang menilai bawahannya, bawahan yang menilai atasannya, anggota kelompok yang menilai satu sama lain ataupun penilaian dari

¹¹ B.B Mahapatro, *Human Resource Management* (New Delhi: New Age International Limited Publishers, 2010), h.108

¹² Irham Fahmi, *op.cit*, h.65

¹³ Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h.81

pegawai itu sendiri. Penilaian kinerja pegawai memiliki dua kegunaan yang umum di dalam organisasi. Promosi atau pemecatan bisa terjadi akibat dari penilaian yang dilakukan jika hasil kinerja pegawai jauh dari standar pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kegunaan lainnya adalah untuk pengembangan potensi individu pegawai. Kegunaan ini menampilkan peran yang lebih bagi para manajer dimana mereka menjadi seorang konsoler daripada seorang hakim.

Pada prinsipnya, penilaian kinerja merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.¹⁴

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses kegiatan evaluasi pekerjaan pegawai yang harus dilakukan secara objektif untuk membandingkan hasil kerja pegawai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

¹⁴ Fajar Nur'aini DF, *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Quadrat, 2017), h.16

a. Alasan Diperlukannya Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pegawai sangat diperlukan dalam suatu organisasi guna melakukan perbaikan yang berkesinambungan. Oleh karena itu, melakukan penilaian kinerja memiliki berbagai alasan, diantaranya:¹⁵ 1) penilaian kinerja memberikan informasi bagi pertimbangan pemberian promosi dan penetapan gaji, 2) penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi para manajer maupun pegawai untuk melakukan introspeksi diri dan meninjau kembali perilaku pegawai, baik yang positif maupun yang negatif dan 3) penilaian kinerja diperlukan untuk pertimbangan pelatihan serta pengembangan.

Melihat dari berbagai alasan dan bahan pertimbangan yang telah dipaparkan di atas, maka diharapkan mampu memberikan pengaruh pada peningkatan kinerja pegawai dalam suatu perusahaan. Alasan utama dari diadakannya penilaian kinerja agar terciptanya peningkatan kualitas kinerja di perusahaan, dan pengaruhnya lebih jauh pada peningkatan produktivitas serta profit perusahaan.

¹⁵ Irham Fahmi, *op. cit.*, hh.65 - 66

b. Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pegawai mempunyai beberapa tujuan, diantaranya:¹⁶ 1) mengetahui keterampilan dan kemampuan pegawai, 2) sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja, 3) sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin, 4) mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antar atasan dengan bawahan, 5) mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian, khususnya kinerja pegawai dalam bekerja, 6) secara pribadi, karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu untuk berkembang. Bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan/pegawainya, sehingga dapat lebih memotivasi pegawai dan 7) hasil penilaian kinerja dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan di bidang kepegawaian.

Tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat tentang perilaku dan

¹⁶ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Bandung : PT Refika Aditama, 2013), h.264

kinerja anggota-anggota organisasi.¹⁷ Semakin akurat informasi yang dihasilkan, semakin besar potensi penilaian mempengaruhi organisasi atau instansi. Setiap instansi atau organisasi memiliki tujuan utama dari proses penilain kinerja yang mereka lakukan, letak perbedaannya hanya pada variasi dalam penggunaan khusus yang dibuat oleh organisasi atau instansi atas informasi yang dihasilkan dari proses penilaian mereka.

Tujuan-tujuan khusus dari penilaian kinerja pegawai dapat digolongkan dalam dua bagian besar, yaitu evaluasi (*evaluation*) dan pengembangan (*development*). Kedua tujuan tersebut tidak saling terpisah, tetapi memang secara tidak langsung berbeda dari segi orientasi waktu, metode-metode dan peran atasan serta bawahan. Penilaian untuk kedua tujuan tersebut haruslah dilaksanakan dalam konteks program *consoling*, perencanaan karier, penentuan tujuan dan pemantauan kinerja yang berkelanjutan.¹⁸

Penilaian kinerja dapat dijadikan motivasi bagi para pegawai dalam meningkatkan dan mengembangkan karier mereka. Selain itu, hasil dari penilaian kinerja pegawai

¹⁷ Litjan Poltak Sinambela, *op. cit.*, h.520

¹⁸ *Ibid*, h.521

memberikan informasi dasar bagi perencanaan, pelatihan dan pengembangan pegawai yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau instansi.

c. Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu alat penilaian yang hasilnya tidak hanya dimanfaatkan sebagai bahan untuk evaluasi kinerja pegawai, akan tetapi juga sebagai dasar pengembangan serta memotivasi para pegawai. Manfaat penilaian kinerja pegawai tidak hanya dirasakan langsung oleh pegawai yang bersangkutan, tetapi juga memberikan manfaat kepada pihak pemimpin atau pemilik perusahaan.

Manfaat dari penilaian kinerja pegawai yang dirasakan oleh pemimpin atau pemilik perusahaan, antara lain:¹⁹

(1) dokumentasi mengenai hasil penilaian kinerja bisa digunakan untuk kepentingan hukum, (2) hasil penilaian dapat dijadikan dasar rasional dalam menentukan bonus yang akan diterima oleh pegawai, (3) memberikan *feedback* kepada pegawai dan (4) disamping untuk keperluan penilaian individu, penilaian kinerja diharapkan juga memberikan penilaian terhadap sejauh mana sikap dan kemampuan individu dalam melakukan kerjasama dalam tim.

Manfaat penilaian kinerja yang dirasakan oleh pegawai, diantaranya:²⁰

¹⁹ Widodo, *op.cit*, h.133

²⁰ *Ibid*, h.134

(1) *feedback* hasil penilaian memang dibutuhkan dan diinginkan oleh pegawai, (2) untuk memperbaiki kinerja memerlukan *assessment*, (3) demi keadilan dalam pemberian kompensasi dan promosi di antara pegawai memang perlu dilakukan penilaian yang tepat untuk bisa membedakan mana yang kinerjanya baik dan mana yang kinerjanya kurang baik dan (4) *assessment* dan penghargaan terhadap tingkat kinerja seseorang melalui penilaian yang objektif akan dapat memotivasi pegawai meningkatkan kinerjanya.

Selain itu, penilaian kinerja memberikan manfaat terutama sebagai pedoman dalam melakukan tindakan evaluasi bagi pembentukan organisasi sesuai dengan pengharapan dari berbagai pihak.

d. Syarat Penilaian Kinerja

Syarat di bawah ini yang sebaiknya digunakan oleh setiap perusahaan saat akan melakukan penilaian kinerja, yaitu:

²¹ penilaian kinerja harus jujur, adil, objektif dan sama-sama memiliki pengetahuan mendalam tentang unsur yang akan dinilai. Penilaian berdasarkan atas benar atau salah dan baik atau buruk, terhadap unsur-unsur yang dinilai sehingga hasil penilaiannya jujur, adil dan objektif.

Penilaian berdasarkan hasil sesungguhnya, bukan penilaian didasarkan atas suka atau tidak suka (*like dan dislike*).

Penilaian harus mengetahui secara jelas uraian pekerjaan dari setiap pegawai yang akan dinilainya supaya hasil penilaian

²¹ Fajar Nur'aini, *op.cit*, h.21-23

dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Penilaian harus dilindungi dan diakui oleh manajemen. Hal terpenting dalam melakukan penilaian kinerja adalah penilaian harus mempunyai keimanan supaya penilaiannya jujur dan adil.

e. Faktor Penilaian Kinerja

Berikut ini merupakan lima faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya: 1) fasilitas kantor, 2) lingkungan kerja, 3) prioritas kerja, 4) *supportive supervisor* dan 5) Bonus.²² Fasilitas kantor merupakan sarana yang menunjang seorang pegawai untuk melakukan aktivitas kerjanya dengan baik. Apabila, perusahaan tidak mampu memberikan fasilitas yang memadai bisa saja hal ini dapat menurunkan kinerja setiap pegawai.

Lingkungan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Sebuah riset menjelaskan hampir 80% pegawai *resign* jika lingkungan kerja mereka tidak baik. Salah satu hal yang mempengaruhi penilaian kinerja pegawai lainnya adalah penetapan prioritas kerja yang jelas. Pegawai akan merasa kebingungan apabila pihak perusahaan memberikan banyak tugas kepada mereka, tetapi tidak

²² *Ibid*, h. 30-34

memberikan skala prioritas yang jelas atau dalam kata lain standar pekerjaan tidak ada.

Selanjutnya adanya *supportive supervisor*, hal yang perlu dilakukan atasan/penilai adalah membiasakan diri untuk mendengarkan pendapat dan pemikiran pegawai. Sebagian besar pegawai akan bekerja dengan senang hati bila pekerjaan yang mereka kerjakan dihargai oleh perusahaan. Berbagai macam penghargaan terhadap pegawai bisa dimulai dari hal yang sederhana seperti pujian dari atasan atau bahkan memberikan bonus. Bonus ini dapat diberikan kepada pegawai yang memang benar-benar mampu bekerja dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Pemberian penghargaan tersebut ada baiknya jika disaksikan oleh pegawai yang lain. Tujuannya adalah untuk memicu rasa kompetisi agar mereka dapat bekerja lebih baik lagi.

B. Teknologi Informasi

1. Konsep Teknologi

Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata, yaitu *teche* yang berarti keahlian dan *logia* yang berarti pengetahuan. Pengertian teknologi secara sempit mengacu pada objek benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia,

seperti mesin, perkakas atau perangkat keras.²³ David L. Goetch yang dikutip oleh Simarmata mendefinisikan teknologi sebagai “*people tools, resources, to solve problems or to extend their capabilities*”.²⁴ Teknologi dapat dipahami sebagai upaya untuk mendapatkan suatu produk yang dilakukan oleh manusia dengan memanfaatkan peralatan, proses dan sumber daya. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.²⁵

Teknologi merupakan hasil dari pola pikir manusia untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapinya seiring dengan perkembangan zaman. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa teknologi adalah suatu objek/benda hasil dari pemikiran manusia untuk mempermudah kegiatan sehari-hari bisa berupa mesin, perkakas dan perangkat keras.

2. Konsep Informasi

Informasi adalah suatu data atau objek yang diproses terlebih dahulu sedemikian rupa sehingga dapat tersusun dan

²³ Rusman dkk, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Jakarta: Grfindo Persada, 2012), h.78

²⁴ Janner Simarmata, *Teknologi Komputer dan Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2006), h.2

²⁵ <https://kbbi.web.id/teknologi>, diakses pada tanggal 20 April 2018 pukul 19.18 WIB

terklasifikasi dengan baik dan memiliki arti bagi penerimanya.²⁶ Selain itu, informasi bisa kita artikan sebagai sebuah berita yang disampaikan menggunakan media tertentu berupa gambar, angka, tulisan bahkan hasil dari pemikiran manusia. Menurut Zulkifli Arnsyah informasi adalah data yang sudah diolah dengan cara tertentu menjadi bentuk yang sesuai dengan keperluan penggunaan informasi bersangkutan.²⁷ Jimmy L. Gaol mendefinisikan informasi sebagai segala sesuatu keterangan yang bermanfaat untuk para pengambil keputusan/manajer dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.²⁸

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah suatu data atau objek yang sudah diolah dengan cara tertentu bisa berbentuk tulisan, gambar atau angka sehingga memberikan manfaat kepada penerimanya. Informasi sendiri harus bersifat relevan, akurat, tepat dan konsisten sehingga bisa dipercaya kebenarannya.

²⁶ H. A. Rusdian dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), h.75

²⁷ Zulkifli Arnsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), h.4

²⁸ Jimmy L. Gaol, *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta: Grasindo, 2008), h.7

3. Konsep Teknologi informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun dan menyimpan data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan.²⁹ Menurut Williams, *Information technology (IT) is a general term that describes any technology that helps to produce, manipulate, store, communicate, and/or disseminate information.*³⁰ Teknologi informasi (TI) adalah istilah umum yang menggambarkan teknologi apa pun yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan/atau menyebarluaskan informasi.

Sedangkan, Sobri, Emigawaty dan Damayanti menyatakan teknologi informasi adalah ilmu yang mempelajari penggunaan teknologi sebagai media pengelolaan informasi.³¹ Haag dan Ken yang dikutip oleh Abdul Kadir mendefinisikan Teknologi Informasi

²⁹ Rusdiana, *op.cit* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), h.52

³⁰ Brian K. Williams and Stacey Swayer, *Using Technology Information* (New York: McGraw Hill Companies, 2013), h.3

³¹ Muhammad Sobri, Emigawaty dan Nita R. Damayanti, *Pengantar Teknologi Informasi Konsep & Teori* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017), h.1

sebagai seperangkat alat yang membantu tugas-tugas yang berhubungan dalam memproses data.³²

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi (TI) adalah ilmu yang mempelajari teknologi sebagai alat untuk menghasilkan, mengolah, menyimpan, mengkomunikasi dan menyebarkan informasi yang relevan dan akurat. Dalam prosesnya teknologi informasi menggunakan seperangkat komputer, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya, serta menggunakan teknologi telekomunikasi agar dapat disebar dan diakses secara global.

Bentuk-bentuk dari teknologi informasi, diantaranya: mikrokomputer, komputer *mainframe*, pembaca *barcode*, perangkat lunak pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja (*spreadsheet*), peralatan komunikasi dan jaringan. Teknologi informasi termasuk sistem teknologi berbasis internet, yang memainkan peranan penting dalam kehidupan manusia. Dengan semakin berkembangnya sistem internet, semakin mudah pula manusia dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Secara umum teknologi informasi selalu berkaitan dengan dua aspek, yaitu aspek perangkat keras (*hardware*) yang terdiri dari *memory*, monitor,

³² Abdul Kadir, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2003), h.2

keyboard, CPU, *mouse* dan lain-lain, serta aspek perangkat lunak (*software*) yang berkaitan dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi sebagai bentuk implementasi dari tuntutan dan upaya untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Secara garis besar, pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dari tugas-tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh manusia menuju perubahan-perubahan yang lebih modern baik dari segi waktu maupun dari segi tenaga yang digunakan. Perkembangan teknologi informasi memberikan banyak manfaat, tidak terkecuali dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

Sejalan dengan berkembangnya teknologi internet, banyak kegiatan SDM yang dapat memanfaatkan teknologi tersebut. Dewasa ini sudah banyak perusahaan atau instansi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dalam mengelola SDM yang dimiliki mereka, terutama dari segi penilaian kinerja pegawai. Seiring dengan perkembangan zaman kegiatan penilaian kinerja pegawai yang semula masih menggunakan metode konvensional

dengan menggunakan pensil dan kertas sebagai alat pencatatan hasil penilaian, kini kegiatan penilaian kinerja pegawai mulai beralih menggunakan metode yang lebih modern yaitu dengan menggunakan aplikasi berbasis web dengan didukung sistem online/internet.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penilaian kinerja pegawai dalam bentuk aplikasi berbasis web memungkinkan penilaian kinerja dilakukan secara *riil time* (per hari). Penilaian yang dilakukan secara *riil time* ini dapat lebih memudahkan untuk mengetahui tugas dan target yang harus dilaksanakan pegawai setiap harinya sesuai dengan *jobdesc* masing-masing pegawai. Pemanfaatan sistem *riil time* dalam proses penilaian kinerja pegawai ini memberi harapan tidak ada lagi pegawai yang tidak mengetahui pekerjaan apa yang harus dilaksanakan pada hari ini dan hari-hari selanjutnya. Terlebih tidak ada lagi penilaian kinerja yang memihak, sehingga hasil penilain kinerja bisa lebih objektif.

C. Proses Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Teknologi Informasi

Istilah proses merupakan kata yang tidak asing dan sering kali digunakan baik secara lisan maupun tulisan dalam kehidupan sehari-hari. Secara sederhana proses didefinisikan sebagai aktivitas

mentransformasikan *input* menjadi *output*.³³ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) proses adalah runtunan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu.³⁴ Proses adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang saling terkait yang bersama-sama mengubah masukan menjadi keluaran. Pelaksanaan ini dapat dilakukan oleh manusia, alam atau mesin dengan menggunakan berbagai sumber daya³⁵. Proses merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan pada suatu pekerjaan sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut mampu menggambarkan baik atau buruknya prosedur yang digunakan dalam suatu instansi atau perusahaan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa proses adalah suatu tindakan atau pelaksanaan kegiatan yang saling terkait dalam mengubah *input* menjadi *output* yang biasanya dilakukan secara berulang atau terus menerus. Proses penilaian kinerja pegawai memiliki beberapa tahapan, proses penilaian kinerja ini diperlukan dalam upaya mengevaluasi kinerja setiap pegawai di suatu perusahaan atau instansi.

Proses penilaian kinerja biasanya dilakukan pada periode tertentu secara berkala guna mendapatkan hasil yang efektif dan

³³ Budy Purnawanto, *Manajemen SDM Berbasis Proses* (Jakarta: Grasindo, 2010), h. 46

³⁴ <https://kbbi.web.id/proses>, diakses pada 25 Mei 2018 pukul 11.38 WIB

³⁵ <https://id.wikipedia.org/wiki/Proses>, diakses pada 25 Mei 2018 pukul 11.38 WIB

efisien bagi perusahaan atau instansi. Penilaian kinerja pegawai tidak lepas dari berbagai aspek diantaranya, ketidakhadiran, keterlambatan dan yang paling memberi pengaruh adalah lamanya masa kerja pegawai tersebut. Kebutuhan pertama dari setiap organisasi adalah memikat sejumlah pegawai dalam kurun waktu yang terbilang cukup dalam di dalam perusahaan. Hal itu berarti bahwa agar organisasi berfungsi secara efektif, organisasi itu haruslah meminimalkan tingkat putaran pegawai, ketidakhadiran dan keterlambatan. Maka dari itu, dalam mengevaluasi kinerja ketidakhadiran, keterlambatan dan lamanya masa kerja patut dicermati.



Gambar 2.1 Proses Penilaian Kinerja Pegawai

Supaya perusahaan atau instansi berjalan efektif, perusahaan atau instansi haruslah memiliki penyelesaian tugas yang handal dari pegawai-pegawainya. Dengan kata lain, tolak ukur minimal kuantitas dan kualitas kinerja harus dicapai. Perilaku lainnya yang mempengaruhi efektivitas sebuah organisasi diantaranya meliputi: (1)

kerja sama, (2) tindakan protektif (3) gagasan konstruktif, (4) pelatihan diri dan (5) sikap yang menguntungkan.

Waktu pelaksanaan penilaian kinerja tidak ditetapkan beberapa bulan sekali atau berapa tahun sekali. Waktu pelaksanaan penilaian kinerja pegawai ini disesuaikan dengan tujuan, sedangkan hasil penilaian tersebut digunakan untuk bahan pertimbangan yang objektif dalam upaya pembinaan dan pengembangan setiap pegawai. Waktu penilaian juga bergantung pada prosedur yang digunakan perusahaan atau instansi. Perusahaan atau instansi biasanya ada yang mengadakan penilaian kinerja dalam satu tahun sekali, namun ada juga yang melakukan dalam dua kali dalam satu tahun.

Prosedur penilaian kinerja pegawai ini berkaitan dengan SOP penilaian yang mungkin berbeda di setiap perusahaan atau instansi. Terkadang perusahaan atau instansi memiliki kebijakan sendiri terkait dengan pemberian penilaian kinerja kepada para pegawainya. Prosedur yang biasanya digunakan di perusahaan adalah sebagai berikut: pertama Manajer HRD/personalia menetapkan form penilaian kinerja pegawai. Kemudian staf HRD/personalia menyiapkan daftar penilaian kinerja dan pedoman penilaian kepada pejabat yang berwenang. Kemudian proses penilaian kinerja pegawai dapat dilakukan. Lalu pejabat penilai wajib memberikan penilaian atas hasil kerja pegawai tersebut. Kemudian hasil penilaian kinerja pegawai

dikumpulkan sebagai hasil rapor penilaian kinerja pegawai. Pejabat yang berwenang mengevaluasi hasil penilaian kinerja pegawai yang telah dilaksanakan. Jika sesuai dengan target yang ditetapkan, maka pejabat yang berwenang dapat menetapkan *reward* yang akan diterima oleh pegawai sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Penilaian kinerja pegawai tidak terlepas dari proses penyusunan penilaian kinerja pegawai. Proses penyusunan ini diawali dengan menggali tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Kemudian organisasi menetapkan standar yang diharapkan dari suatu jabatan yang ada di dalam organisasi. Setelah itu, penilaian yang dibuat berdasarkan pada tugas yang dimiliki posisi tersebut (*job description*) serta kualifikasinya (*job specification*). Kemudian, perusahaan menentukan standar kerja yang harus dicapai oleh posisi yang ditempati seorang pegawai. Tentu dalam menentukan standar kerja harus ada indikator *performance* baik dan buruk yang jelas, sehingga dapat menentukan nasib pegawai yang telah melalui penilaian kinerja.

Setelah proses penyusunan penilaian kinerja pegawai dibuat, maka langkah selanjutnya adalah memilih metode mana yang akan digunakan dalam melaksanakan penilaian kinerja pegawai. Ada beberapa metode dalam proses penilaian kinerja pegawai diantaranya yang berorientasi pada masa lalu, yaitu menggunakan *Rating Scale*, *Checklist*, *Forced Choice Method*, *Critical incident Method* (CIT),

Metode Catatan Prestasi, *Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS)*, *Field Review Method*, *Performance Test and Observation*, *Comparative Evaluation Approach* dan *360 Degree*.³⁶

Rating scale adalah salah satu alat untuk memperoleh data berupa daftar berisi tentang sifat/ciri-ciri tingkah laku dicatat secara singkat. *Checklist* adalah salah satu alat observasi yang ditujukan untuk memperoleh data berbentuk daftar yang berisi faktor-faktor berikut subjek yang ingin diamati oleh observer, dimana observer dalam pelaksanaan observasi di lapangan tinggal memberi tanda centang pada list yang telah dibuat sebelumnya. *Forced Choice Method* adalah metode berbentuk persentase yang sudah ditentukan dari pegawai dalam kategori kerja. Metode ini menggunakan pernyataan, baik bersifat positif maupun negatif tentang pegawai yang dinilai.

Teknik insiden kritis (atau CIT) adalah seperangkat prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan pengamatan langsung perilaku pegawai dan memiliki signifikansi kriti serta memenuhi kriteria yang ditetapkan. Metode Catatan Prestasi adalah metode yang berhubungan dengan metode peristiwa kritis dengan catatan penyempurnaan misalnya penampilan, kemampuan berbicara dan

³⁶ Nur'aini, *Op.cit*, h.111

kepemimpinan. *Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS)* metode ini bertujuan mengkombinasikan manfaat metode peristiwa kritis dan penilaian berdasarkan kuantitas dikaitkan dengan skala berdasarkan kuantitas.

Field Review Method merupakan metode dengan penilaian langsung turun ke lapangan untuk mendapatkan informasi dari atasan atas prestasi pegawainya. Hasil dari pengamatan langsung ke lapangan digunakan untuk langkah-langkah pengembangan karier. *Performance test and observation* merupakan metode penilaian didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan berupa tes tertulis dan peragaan.

Comparative Evaluation Approach merupakan metode penilaian kinerja yang mengutamakan perbandingan prestasi kerja seorang pegawai dengan pegawai lainnya dalam tugas kerja yang sama. *360 Degree* merupakan metode umpan balik dimana seorang pegawai menerima informasi tentang bagaimana dirinya dinilai oleh sekelompok orang yang berinteraksi sehari-hari didalam pekerjaannya. Intinya adalah umpan balik berasal dari seputar pegawai, dimana penggunaan 360 derajat berarti derajat lingkaran penuh dengan karyawan berada di pusatnya.

Selain berorientasi pada masa lalu, penilaian kinerja pegawai juga memiliki metode penilaian yang berorientasi pada masa depan

diantaranya, *Self-Appraisal*, *Management by Objective* (MBO), Penilaian Berdasarkan Psikologi dan *Assesment Center*.³⁷ *Self-Appraisal* merupakan penilaian yang dilakukan oleh pegawai itu sendiri dengan harapan pegawai tersebut dapat lebih mengenal kekuatan-kekuatan kerja yang perlu diperbaiki. *Management by objective* (MBO) merupakan salah satu bentuk penilaian dimana pegawai dan penyelia bersama-sama menetapkan tujuan atau sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang. Penilaian kinerja berdasarkan metode ini merupakan suatu alternatif untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dari bentuk penilaian kinerja lainnya, termasuk penilaian yang dilakukan berdasarkan pada masa lampau.

Penilaian berdasarkan Psikologi, metode ini berfokus pada proses penilaian yang dilakukan oleh para ahli psikologi. Tujuannya adalah untuk mengetahui potensi seseorang yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan seperti kemampuan intelektual, motivasi dan lain-lain yang bersifat psikologi. Penilaian ini biasanya dilakukan melalui serangkaian tes psikologi seperti tes kecerdasan intelektual, tes kecerdasan emosional, diskusi-diskusi, tes kecerdasan spiritual dan tes kepribadian yang dilakukan melalui wawancara atau tes-tes

³⁷ *Ibid*, h.133

tertulis terutama untuk menilai potensi pegawai di masa yang akan datang.

Assesment Center merupakan penilaian yang dilakukan melalui serangkaian teknik penilaian dan dilakukan oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab yang lebih besar. Dasar dari teknik ini berupa serangkaian latihan situasional, dimana latihan ini berupa tugas manajemen yang disimulasikan dan meliputi teknik-teknik seperti bermain peran, analisis kasus, wawancara dan tes psikologis. Setiap instansi atau perusahaan menggunakan metode penilaian kinerja yang berbeda-beda. Metode yang digunakan tergantung kepada tujuan yang ingin dicapai oleh instansi atau perusahaan tersebut. Bisa jadi perusahaan akan menggunakan metode penilaian kinerja berorientasi pada masa lalu atau mungkin menggunakan metode penilaian kinerja yang berorientasi pada masa yang akan datang menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

D. Implementasi Sistem Teknologi Informasi e-kinerja

Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan, lebih lanjut implementasi dapat

diartikan sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.

*Implementation is the carrying out, execution, or practice of a plan, a method, or any design, idea, model, specification, standard or policy for doing something. As such, implementation is the action that must follow any preliminary thinking in order for something to actually happen.*³⁸ Implementasi adalah pelaksanaan atau praktik dari rencana, metode atau desain, ide, model, spesifikasi, standar atau kebijakan untuk melakukan sesuatu. Dengan demikian, implementasi adalah tindakan yang harus mengikuti pemikiran awal agar sesuatu benar-benar terjadi.

Zaini mendefinisikan, Implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.³⁹ Sedangkan Usman mendefinisikan, Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi

³⁸ <https://searchcrm.techtarget.com/definition/implementation>, diakses pada 25 Mei 2018 pukul 12.26 WIB.

³⁹ Muhamad Zaini, *Pengembangan Kurikulum* (Yogyakarta: Teras, 2009), hal.196

bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁴⁰

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah penerapan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci sehingga memberikan dampak yang baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap untuk mencapai tujuan dari rencana tersebut.

Sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut.⁴¹ Sedangkan teknologi adalah suatu pengembangan dari aplikasi atau alat, baik berupa mesin, material hingga proses yang membantu manusia dalam mengerjakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah. Informasi adalah hasil dari proses pengolahan data yang diolah dengan cara tertentu yang memberikan manfaat kepada penerimanya. Jadi, secara umum sistem teknologi informasi adalah prosedur teknologi yang bermanfaat untuk mendapatkan, mengolah, memproses, mengatur dan menyelesaikan data sehingga menghasilkan informasi berkualitas dan akurat.

⁴⁰ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h.70

⁴¹ Rusdiana, *op.cit*, h.29

Pada dasarnya, sistem teknologi informasi tidak hanya sekedar memanfaatkan bentuk fisik saja, seperti komputer tetapi mencakup hal-hal yang tidak terlihat seperti perangkat lunak (aplikasi). Dengan kata lain, komponen utama sistem teknologi informasi berupa data, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), perangkat jaringan (*netware*) dan orang (*brainware*). Sistem teknologi informasi dapat diterapkan baik dalam internal organisasi maupun eksternal organisasi.

Sistem teknologi informasi memiliki lima peran utama di dalam organisasi, yaitu:⁴² efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi dan kompetitif. Perkembangan sistem teknologi informasi mengubah pekerjaan sehari-hari menjadi efektif dan efisien termasuk di dalam instansi/lembaga baik milik pemerintah maupun milik swasta. Tidak heran hampir semua aspek pekerjaan yang ada saat ini ditopang oleh teknologi informasi.

Implementasi teknologi informasi juga tidak luput dalam bidang sumber daya manusia. Saat ini, penerapan teknologi informasi yang digunakan oleh instansi pemerintahan guna memaksimalkan kinerja para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dimilikinya adalah dengan menerapkan elektronik kinerja atau yang lebih sering disebut dengan

⁴² Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2005), h.18

e-kinerja. e-kinerja merupakan aplikasi elektronik yang digunakan untuk penilaian kinerja dari PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah).⁴³

Sistem yang mulai diterapkan secara resmi pada Januari 2017 ini, dinilai efektif untuk meningkatkan motivasi kerja dikalangan pegawai negeri sipil (PNS). Penggunaan sistem e-kinerja dalam penilaian kinerja pegawai dinilai dapat terhindar dari penilaian yang bersifat subjektif, sehingga hasil penilaian kinerja akan lebih optimal. Penggunaan e-kinerja mengharuskan PNS untuk setidaknya mengisi kegiatan yang mereka lakukan setiap harinya. Pengisian tersebut sebagai data awal dalam penilaian kinerja yang akan berdampak pada pemberian tunjangan kepada para PNS. Dengan adanya sistem e-kinerja ini selain lebih memudahkan dalam mengisi kegiatan sehari-hari para PNS juga membuat para PNS lebih giat dan termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan Analisis Jabatan (Anjab) masing-masing.

E. Hasil Penelitian Yang Relevan

Pada bagian ini akan dikemukakan hasil penelitian yang memiliki relevansi dan kesamaan kajian mengenai penilaian kinerja

⁴³ Dadang JSN, *APLIKASI E-KINERJA UNTUK PENILAIAN KINERJA ASN / PNS DAN SKPD*, diakses dari <http://www.dadangjsn.com/2015/08/aplikasi-e-kinerja-untuk-penilaian.html>, pada tanggal 7 April 2018 pukul 10.29.

pegawai berbasis teknologi informasi. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Athailla dalam tugas akhirnya yang berjudul, Implementasi e-kinerja PNS Kementerian dalam Pengukuran Biaya Tunjangan Kinerja Pegawai pada Satker Pengembangan Sistem Penyehatan Lingkungan Pemukiman Provinsi Aceh Direktorat Pengembangan Penyehatan Lingkungan Pemukiman Jendral Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPERA).

Kesimpulan hasil penelitian di Satuan Kerja Dinas Cipta Karya Aceh aplikasi e-kinerja sangat membantu dalam proses penilaian dan meningkatkan kualitas dalam menyelesaikan target/kegiatan pegawai. Dengan aplikasi e-kinerja ini Satuan Kerja Dinas Cipta Karya Aceh dapat menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur dan memberi laporan dari awal triwulan hingga akhir dengan tepat waktu ke Balai Pusat (Kementerian Pusat). Penerapan aplikasi pada Satuan Kerja Dinas Cipta Karya Aceh sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006, yang menjelaskan bahwa aplikasi ini digunakan untuk penilaian kinerja pegawai untuk pemberian tunjangan. Penerapan sistem e-kinerja pada Satuan Kerja Dinas Cipta Karya Aceh sudah efektif dan efisien dalam pembayaran gaji dan juga pelaporan kinerja pegawai.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Irfan Arsandi dalam Thesisnya yang berjudul Sistem Manajemen Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Web untuk Perusahaan BUMN. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah aplikasi berbasis web ini dapat membantu menyelesaikan kegiatan penilaian kinerja, *report* kinerja, data pegawai, manajemen soal dan informasi perusahaan secara tersusun, terstruktur dan terpusat pada satu *database* pada website, karena telah melakukan penyimpanan data dan kalkulasi secara otomatis dan terkomputerisasi. Aplikasi berbasis web ini dapat membuat laporan sesuai dengan kategori karena telah terkomputerisasi dan otomatis men-*generate* data secara akurat per periode.

Aplikasi berbasis web dapat membantu kinerja devisi SDM dalam menangani penilaian kinerja dan mempermudah para pegawainya untuk menilai kinerja rekan-rekannya. Aplikasi berbasis web ini membuat pendataan menjadi terstruktur, *ter-update* dan terpusat karena setiap kegiatan yang sudah ditentukan tersimpan di dalam *database* yang terpusat. Aplikasi berbasis web ini dapat membantu perusahaan dalam menilai kinerja pegawai sesuai dengan acuan *Key Performance Indicator* (KPI). Aplikasi berbasis web ini dapat menangani sistem penilaian pegawai yang sebelumnya dilakukan secara manual diubah menjadi otomatis dan

terkomputerisasi. Aplikasi berbasis web ini dapat memberi acuan tugas pada setiap pegawai perusahaan.