

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perbankan ada beberapa komponen yang beraktifitas dalam menjalankan transaksi keuangan. Komponen tersebut di antaranya adalah *Nasabah, Teller, Customer Service, Security* dan berbagai jenis mata uang. Segala bentuk kegiatan di dunia perbankan merupakan kegiatan perekonomian yang berlangsung secara berkesinambungan. Aktivitas tersebut merupakan akibat dari pertumbuhan ekonomi suatu negara dan memiliki dampak dalam peningkatan perekonomian masyarakat. Hal tersebut merupakan suatu mata rantai yang menunjukkan bahwa masyarakat sudah faham akan perannya dalam perekonomian suatu bangsa.

Diperlukan suatu media interaktif yang dapat menilai para pegawai bank secara menyeluruh dan bisa dilakukan secara insidental dan memiliki mobilitas yang tinggi untuk memudahkan assessor dalam melakukan penilaian kinerja. Dewasa ini, penggunaan alat bantu berbasis teknologi khususnya penerapan software sangat dianjurkan untuk efisiensi. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sabah (2011) bahwa pemanfaatan software berbasis Web sudah diterapkan dan dikembangkan dari level bisnis bawah hingga level bisnis atas. Pemanfaatan tersebut sudah memasuki beberapa aspek. Mulai dari perhitungan untung rugi suatu perusahaan, mengetahui persaingan dunia usaha, mengukur dan mengevaluasi prestasi kerja karyawan dan masih banyak lagi.

Pada proposal penelitian ini, ingin mengkaji lebih dalam dan melakukan penelitian berkaitan dengan software yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan. Tentunya kinerja karyawan sangat mendukung majunya suatu perusahaan atau kelembagaan. Terkadang dalam melakukan penilaian atau evaluasi terhadap karyawan sering dijumpai ketidak objektifan, sistem penilaian yang kurang efektif dan waktu penilaian yang memerlukan waktu cukup lama. Penulis berusaha menemukan suatu software untuk digunakan dalam penilaian atau evaluasi bagi karyawan sebagai bentuk monitoring dalam dunia kerja.

Software penilaian ini dirancang dengan menggunakan aspek penilaian autentik. Penilaian autentik merupakan suatu metode penilaian alternatif yang memungkinkan seseorang dapat mendemonstrasikan kemampuannya dalam menyelesaikan tugas – tugas dan menyelesaikan suatu masalah. Sekaligus mampu mengukur ekspresi pengetahuan dan keterampilan dalam menggeluti suatu pekerjaan berdasarkan pengalaman dan kemampuan yang sudah didapatkan. *Software* Penilaian autentik ini sangat penting kaitannya dengan proses evaluasi karyawan karena indikator penilaian yang digunakan cukup beragam dan menggambarkan kinerja karyawan itu sendiri selama berkontribusi pada suatu perusahaan atau instansi. Kegiatan evaluasi ini bisa dilakukan dari jenjang manajer hingga level karyawan. Semua orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut bisa dievaluasi. Dari hasil evaluasi bisa dilihat secara cepat, menyeluruh dan objektif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Harry Oktavianus Sofian (2010), software komputer memiliki peran yang heterogen khususnya dalam pengembangan bidang arsitektur. Hal ini memiliki persamaan karakteristik dengan penelitian ini khususnya pada objek penelitian (institusi pekerjaan). Pada prinsipnya software komputer dimanfaatkan di beberapa aspek kehidupan dalam memudahkan dan mengefektifkan peran kerja yang dilakukan oleh manusia. Menurut hasil penelitian dari Jones Garth N (2014) menunjukkan bahwa software komputer merupakan alat pendukung untuk meningkatkan pengetahuan terhadap beberapa sekolah di Afrika Selatan. Ini menunjukkan *tool / software* juga bisa diimplementasikan dalam aspek peningkatan kualitas pendidikan. Dari hasil penelitiannya dikemukakan bahwa penggunaan software komputer dalam bidang jasa dapat meningkatkan partisipasi anggota dari institusi atau lembaga tersebut, sehingga layanan atau jasa yang diberikan oleh anggota atau pegawai dalam bidang pekerjaan tersebut lebih optimal. Aspek ini memiliki persamaan seperti apa yang akan diteliti oleh penulis kaitannya penggunaan software *Authentic Assessment* dalam peningkatan kualitas layanan perbankan yang khususnya bergerak di industri jasa keuangan.

Mengutip dari beberapa kajian di atas, dalam penelitian ingin memberikan asumsi jika software komputer memiliki pengaruh positif apabila dimanfaatkan dengan baik sesuai dengan spesifikasi dan kegunaan dari software tersebut dalam membantu kinerja manusia. Oleh karena itu penelitian akan meneliti lebih mendalam berkaitan dengan software yang sudah dikembangkan dalam melakukan evaluasi atau penilaian terhadap karyawan perbankan

tempat penulis bekerja. Untuk mengkaji lebih mendalam dan menunjukkan terhadap pembaca, apabila *software authentic assessment* yang dilakukan dalam penilaian karyawan dapat memberikan pengaruh dalam peningkatan kapasitas dan kualitas kinerja sehingga dapat berpengaruh dalam peningkatan mutu atau kualitas layanan jasa perbankan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan :

1. Melakukan perancangan *software Authentic Assesment*
2. Apakah *Software Authentic Assessment* yang digunakan dalam penelitian pengembangan cukup efektif dalam peningkatan pelayanan nasabah perbankan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dideskripsikan Tujuan Penelitian sebagai berikut

1. Mengetahui teknis perancangan *software authentic assessment* yang relevan untuk peningkatan pelayanan nasabah perbankan.
2. Menguji *Software Authentic Assesment* dalam perbankan.
3. Mengetahui efektivitas pemanfaatan *software authentic assessment* dalam peningkatan pelayanan nasabah.



1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Memberikan informasi tentang perancangan *software*.
2. Dapat mengetahui pengaruh kinerja karyawan.
3. Sebagai bahan pertimbangan kepada manajemen PT Bank Mandiri tentang penilaian kinerja menggunakan *software*.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada tugas akhir kali ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan di PT. Bank Mandiri tepatnya di Bank Mandiri Cabang Kariadi Semarang.
2. *Software Autentic assesment* ini dapat diakses oleh nasabah dan pimpinan Cabang Bank Mandiri Kariadi Semarang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman terhadap naskah Tugas Akhir ini, maka dibuatlah sistematika penulisan dengan membagi pokok permasalahan menjadi beberapa bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

bab ini berisi teori tentang, *authentic assesment*, *database* , *usecase*.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi gambaran tentang metode penelitian dan berisi tentang jenis data yang dibutuhkan, teknik perancangan software dan field dari progam.

BAB IV Pembahasan dan hasil penelitian

Pada bab ini berisi tentang hasil analisa data dari hasil pengujian sebelum menggunakan software authentic assesment dan sesudah menggunakan software auttehntic assesment.

BAB V Penutup

Pada bab ini berisi berupa kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil perhitungan atau analisa data.