



## SISTEM INFORMASI PENILAIAN KINERJA SOPIR TAKSI MENGUNAKAN METODE SCORING SYSTEM PADA PT MERPATI WAHANA TAKSI

Yulien Carlos <sup>1)</sup> Teguh Sutanto <sup>2)</sup> Tony Soebijono <sup>3)</sup>

S1/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : [oyenz.c@gmail.com](mailto:oyenz.c@gmail.com) <sup>1)</sup> [teguh@stikom.edu](mailto:teguh@stikom.edu) <sup>2)</sup> [tonys@stikom.edu](mailto:tonys@stikom.edu) <sup>3)</sup>

**Abstract:** PT. Merpati Wahana Taksi is a company that is under the auspices of the Bosowa Group, is engaged in transportation services (taxis), operating around the city of Surabaya, Sidoarjo and Gresik. The taxi driver is a major support for the movement of human resources activities for the company because they are the majority of the company's revenue can be obtained. Then to improve the quality of the taxi drivers do a performance assessment so we can know exactly how much performance and the performance achieved by each driver.

A taxi driver performance appraisal system that objective needs to be developed in PT. Merpati Wahana Taksi to answer the problems that occurred in the performance appraisal process for this. This final project aims to implement an information system that can help in an employee performance appraisal process. Information systems performance assessment taxi driver who applied using the scoring system method aims to help companies in the process of the taxi driver performance appraisal.

Based on extensive research and trials against the taxi driver performance appraisal data, show that the system can help the driver management in conducting employee performance appraisal process quickly and effectively. The system can also be used as a reference driver management in granting promotion / relegation and incentives.

**Keywords:** Performance Appraisal, Performance Appraisal of Taxi Driver, PT Merpati Wahana Taksi.

PT. Merpati Wahana Taksi merupakan perusahaan yang berada di bawah naungan Bosowa Group, bergerak dalam bidang jasa transportasi (taksi), beroperasi di sekitar kota Surabaya dan telah memiliki pangsa pasar sebesar 10%, selain kota Surabaya Bosowa taksi juga beroperasi di sekitar Sidoarjo dan Gresik ([www.bosowa.co.id](http://www.bosowa.co.id)). Di dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa taksi, keberadaan sopir taksi dianggap mutlak adanya. Sopir taksi merupakan SDM penunjang utama untuk bergeraknya kegiatan di perusahaan ini karena dari merekalah sebagian besar pendapatan perusahaan dapat diperoleh. Maka untuk meningkatkan kualitas dari para sopir taksi dapat dilakukan suatu penilaian kinerja sehingga dapat diketahui secara tepat seberapa besar prestasi

dan kinerja yang dicapai oleh masing-masing sopir taksi.

Penilaian kinerja termasuk hal yang baru di PT. Merpati Wahana Taksi sehingga penilaian yang dilakukan *driver management* selaku pihak penilai hanya memprioritaskan pada rata-rata produktifitas dari masing-masing sopir taksi, yang perhitungannya masih dilakukan secara manual karena masih belum terintegrasinya seluruh data yang digunakan dalam perhitungan produktifitas. Selain produktifitas juga terdapat empat kriteria tambahan dengan poin yang berbeda-beda yaitu: kehadiran lebih dari 17 kali dalam sebulan (1 poin), mengembalikan barang yang tertinggal (5 poin), menunggu perbaikan mobil di bengkel (1 poin), dan beroperasi ditanggal merah (1 poin). Poin-poin yang didapat para sopir di sini nantinya akan

ditambahkan ke dalam rata-rata produktifitas yang hasilnya akan digunakan sebagai hasil akhir penilaian. Dengan lebih fokus pada produktifitas maka apa yang dilakukan oleh PT. Merpati Wahana Taksi masih belum mewakili penilaian kinerja sebenarnya, karena dilihat dari apa yang ada di perusahaan standar minimum penilaian yang masih kurang membuat penilaian lebih berfokus pada perhitungan produktifitas tanpa ada standar minimum dari produktifitas tersebut sehingga informasi yang dihasilkan masih belum mampu menjelaskan seberapa baik kinerja dari seorang sopir taksi. Selain itu di PT. Merpati Wahana Taksi, dalam melakukan penilaian seorang *driver management* harus terlebih dahulu mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penilaian karena belum adanya suatu aplikasi penilaian kinerja yang mampu untuk mengintegrasikan seluruh data tersebut, ini mengakibatkan proses penilaian kinerja tersebut membutuhkan waktu yang lama.

Menurut Mathis dan Jackson (2009:377) penilaian kinerja adalah mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Dari uraian pada paragraf sebelumnya maka perlu dilakukan perbaikan agar penilaian kinerja berjalan sebagaimana seharusnya dengan menambah kriteria penilaian agar tidak hanya berfokus pada produktifitas saja, dengan pemberian nilai berupa angka (1,2,3,4,5) atau peringkat verbal mulai dari 'sangat tidak baik' sampai 'sangat baik' (Mathis dan Jackson, 2009:381) pada setiap standar penilaian, sehingga apa saja yang telah dilakukan oleh karyawan akan mendapatkan umpan balik yang berbeda-beda tergantung dengan pencapaian mereka. Serta mengintegrasikan seluruh data yang dibutuhkan dalam penilaian agar proses penilaian kinerja tidak memakan waktu yang lama. Untuk analisa perhitungan dalam sistem ini nantinya menggunakan metode *scoring system*. Dengan sistem penilaian kinerja yang baik maka hasil dari penilaian pun akan lebih membantu perusahaan untuk memberikan umpan balik seperti *reward* ataupun *punishment*, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sopir taksi secara individual.

Pada tugas akhir ini akan dibuat sistem informasi penilaian kinerja sopir taksi yang mampu memudahkan driver management dalam melakukan penilaian kinerja dengan standar-standar minimum penilaian yang lebih baik

sehingga mampu menghasilkan informasi yang mampu menjelaskan seberapa baik kinerja dari masing-masing sopir taksi. serta aplikasi ini mampu untuk mengintegrasikan seluruh data yang diperlukan dalam penilaian kinerja sehingga proses penilaian tidak memakan banyak waktu. Sistem informasi ini nantinya akan menggunakan metode *scoring system* sebagai metode pendukungnya, karena metode ini selain memiliki kemampuan menyajikan data secara kualitatif, metode ini juga mampu untuk menyajikan informasi dalam bentuk angka sehingga dapat lebih memudahkan untuk mengkategorikan sopir taksi mulai dari yang berkinerja tinggi sampai dengan yang berkinerja rendah.

Sistem informasi ini telah mampu melakukan proses penilaian kinerja dan menghasilkan laporan-laporan yang dapat digunakan oleh manajemen untuk proses pengambilan keputusan dalam pemberian promosi/degradasi dan pemberian insentif.

## METODE

Sistem informasi ini menggunakan *scoring system* kategorisasi berdasarkan model distribusi normal kategori jenjang (ordinal).

Menurut Azwar (2010:107) tujuan dari kategorisasi ini adalah menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasar atribut yang diukur. Kontinum jenjang ini contohnya adalah dari rendah ke tinggi, dari paling jelek ke paling baik, dari sangat tidak puas ke sangat puas, dan semacamnya. Banyaknya jenjang kategori diagnosis yang akan dibuat biasanya tidak lebih dari lima jenjang tapi juga tidak kurang dari tiga jenjang. Mengelompokkan individu-individu ke dalam hanya dalam dua jenjang diagnosis menjadi, misalnya, "semangat kerja rendah" dan "semangat kerja tinggi" selain kurang efisien juga akan menghadapi resiko kesalahan yang cukup besar bagi skor-skor yang terletak di sekitar mean kelompok.

Langkah-langkah dalam penentuan kategorisasi berdasarkan jejang (ordinal) menurut azwar (2003:107) adalah sebagai berikut :

- i. Menentukan data statistik secara deskriptif berupa rentang minimum ( $X_{\min}$ ), rentang maksimum ( $X_{\max}$ ), luas jarak sebaran, *mean* teoritis ( $\mu$ ) dan deviasi standar ( $\sigma$ ).
- ii. Menghitung data statistik secara deskriptif sebagai berikut :

$$X_{\min} = n * \text{nilai minimum} \quad (1)$$

$$X_{\max} = n * \text{nilai maksimum} \quad (2)$$

$$\text{Luas jarak sebaran} = X_{\max} - X_{\min} \quad (3)$$

$$\sigma = \text{luas jarak sebaran} / 6 \quad (4)$$

$$\mu = n * \text{banyak kategori} \quad (5)$$

keterangan :

n = banyak pertanyaan

iii. Menghitung p dengan menggunakan tabel distribusi normal, terlebih dahulu menentukan  $Z_{\min}$  dan  $Z_{\max}$  dengan rumus :

$$Z_{\min} = (X_{\min} - \mu) / \sigma \quad (6)$$

$$Z_{\max} = (X_{\max} - \mu) / \sigma \quad (7)$$

iv. Memilih p dengan nilai maksimal sehingga dapat ditemukan rentang skala prioritas dengan 3 kategori, yaitu :

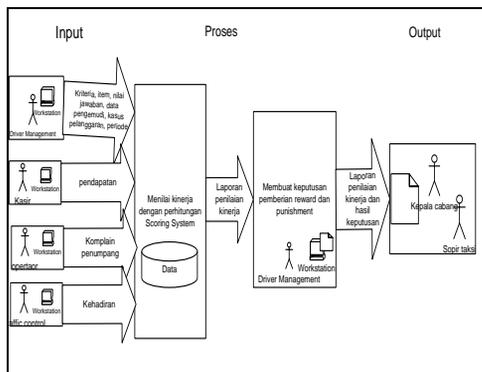
a. kategori kurang  
 $X < (\mu - (p * \sigma)) \quad (8)$

b. kategori sedang  
 $(\mu - (p * \sigma)) \leq X < (\mu + (p * \sigma)) \quad (9)$

c. kategori baik  
 $(\mu + (p * \sigma)) \leq X \quad (10)$

### Desain Umum Sistem

Dalam merancang sistem informasi ini, penulis mengumpulkan informasi yang diperlukan, pencarian data baik data utama maupun pendukung dan pengolahan data yang dilakukan dengan cara merancang *database* dan sistem.



Gambar 1. Desain Umum Sistem

Gambar 1 menunjukkan bagaimana sistem ini bekerja. Sistem informasi ini menghasilkan beberapa output laporan yaitu laporan penilaian kinerja di setiap periode, laporan detail penilaian kinerja di setiap periode, laporan perkembangan kinerja keseluruhan, laporan perkembangan detail kinerja, laporan kinerja tahunan, dan laporan promosi atau degradasi. Untuk mengetahui penjelasan setiap output yang dihasilkan oleh sistem informasi ini

terlebih dulu akan dijelaskan proses penilaian kinerja dengan menggunakan *Scoring System* karena dari proses ini seluruh output dapat dihasilkan.

Proses penilaian kinerja dilakukan pada setiap satu periode yaitu 3 bulan. Pada proses ini terlebih dulu *Driver Management* menetapkan item penilaian apa saja yang akan dijadikan penilaian kepada para sopir taksi, dan jawaban atau standar berapa pada item penilaian tersebut yang memiliki nilai 1, 2, 3, 4, dan 5. Dalam penentuan jawaban atau standar pada item penilaian *Driver Management* harus terlebih dulu menganalisis *history* data pada setiap bagian yang dijadikan kriteria penilaian yaitu kehadiran, setoran, komplain, dan kasus pelanggaran. Kriteria penilaian yang digunakan bersifat transaksional yang di inputkan oleh *traffic control* untuk kehadiran, kasir untuk setoran, operator untuk komplain dan *Driver Management* untuk kasus pelanggaran, ini dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat proses penilaian, karena penilaian akan dilakukan langsung pada seluruh sopir taksi sesuai dengan data transaksi yang telah diperoleh dibandingkan dengan standar jawaban pada item penilaian. Item penilaian dan standar jawaban yang telah ditetapkan kemudian diinputkan kedalam sistem oleh *Driver Management*. Setelah seluruh data yang dibutuhkan yaitu data pengemudi, item penilaian, standar jawaban, data kehadiran, data setoran, data komplain, dan data kasus pelanggaran telah siap, maka selanjutnya sistem informasi ini akan melakukan proses penilaian kinerja sesuai dengan periode penilaian yang telah ditetapkan. Terdapat 3 proses dalam penilaian kinerja pada sistem informasi ini, yaitu:

1. Proses pemberian skor  
 Proses pemberian skor adalah proses di mana sistem akan memberikan skor pada setiap item penilaian dan kemudian menjumlahkannya baik secara keseluruhan atau masing-masing kriteria. Skor yang didapat sesuai dengan apa yang telah dicapai atau diperoleh oleh sopir taksi di setiap transaksi kehadiran, setoran, komplain, dan kasus pelanggaran dibandingkan dengan item penilaian dan standar jawaban.
2. Proses perhitungan penentuan nilai kategori kinerja  
 Proses perhitungan penentuan nilai kategori kinerja adalah proses di mana sistem akan menentukan skor berapa yang termasuk kinerja rendah, sedang, dan baik. Penentuan

kategori ini dihitung dengan menggunakan Metode *Scoring System*. Adapun contoh proses perhitungannya adalah sebagai berikut:

- i. Diketahui jumlah item penilaian sebanyak 10 dengan range nilai pada standar jawabannya adalah 1, 2, 3, 4, dan 5. Jumlah kategori yang diinginkan adalah 3 yaitu kinerja rendah, kinerja sedang, kinerja baik.
- ii. Menentukan data statistik secara deskriptif berupa rentang minimum ( $X_{min}$ ), rentang maksimum ( $X_{maks}$ ), luas jarak sebaran, *mean* teoritis ( $\mu$ ) dan deviasi standar ( $\sigma$ ).
- iii. Menghitung  $X_{min}$ :

$$X_{min} = \text{jumlah item penilaian} * \text{nilai minimum}$$

$$X_{min} = 10 * 1 = 10$$

- iv. Menghitung  $X_{maks}$ :
- $$X_{maks} = \text{jumlah item penilaian} * \text{nilai maksimum}$$
- $$X_{maks} = 10 * 5 = 50$$

- v. Menghitung luas jarak sebaran:
- $$\text{Luas jarak sebaran} = X_{maks} - X_{min}$$
- $$\text{Luas jarak sebaran} = 50 - 10 = 40$$

- vi. Menghitung mean teoritis ( $\mu$ ):
- $$\mu = \text{banyaknya pertanyaan} * \text{banyak kategori}$$
- $$\mu = 10 * 3 = 30$$

- vii. Menghitung deviasi standar:
- $$\text{Deviasi standar } (\sigma) = \text{luas jarak sebaran} / 6$$
- $$\text{Deviasi standar } (\sigma) = 40 / 6 = 6,67$$

- viii. Menghitung  $Z_{min}$ :
- $$Z_{min} = (X_{min} - \mu) / \sigma$$
- $$Z_{min} = (10 - 30) / 6,67 = -3$$

- ix. Menghitung  $Z_{maks}$  dengan:
- $$Z_{maks} = (X_{maks} - \mu) / \sigma$$
- $$Z_{maks} = (50 - 30) / 6,67 = 3$$

- x. Cek nilai p dengan menggunakan tabel distribusi normal untuk nilai  $Z_{min}$  dan  $Z_{maks}$ .

$$p_{min} = 0,00135$$

$$p_{maks} = 0,99865$$

nilai p merupakan nilai yang tertinggi, maka nilai p adalah **0,99865**

- xi. Menentukan nilai disetiap kategori :
- $$X < (\mu - (p * \sigma))$$
- $$X < (30 - (0,99865 * 6,67))$$
- $$X < 23 \quad \text{Kinerja Rendah}$$

$$(\mu - (p * \sigma)) < X \leq (\mu + (p * \sigma))$$

$$(30 - (0,99865 * 6,67)) \leq X < (30 + (0,99865 * 6,67))$$

$$23 \leq X < 37 \quad \text{Kinerja Sedang}$$

$$(\mu + (p * \sigma)) \leq X$$

$$(30 + (0,99865 * 6,67)) \leq X$$

$$37 \leq X \quad \text{Kinerja Baik}$$

- 3. Proses penentuan kinerja  
Proses penentuan kinerja adalah proses untuk menentukan kinerja para sopir taksi dilihat dari skor yang diperoleh yang akan dibandingkan dengan hasil perhitungan kategori kinerja

### HASIL DAN PEMBAHASAN

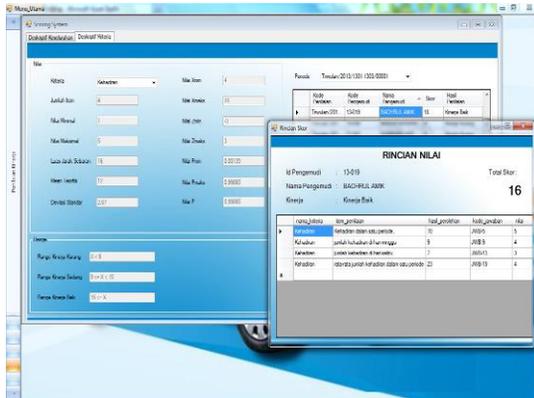
Adapun data-data yang digunakan untuk menjelaskan hasil penilaian kinerja oleh sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Periode penilaian adalah mulai dari bulan januari 2013 sampai dengan maret 2013.
2. Memilih contoh sopir taksi Bachrul Amik.
3. Variabel Penilaian yang dipilih adalah kehadiran, setoran, komplain, kasus pelanggaran.

Berikut akan dijelaskan hasil dari perhitungan dengan menggunakan aplikasi untuk pengemudi bernama Bachrul Amik



Gambar 4. Hasil Perhitungan Aplikasi Pengemudi Bachrul Amik Pada *Tab* Deskriptif Keseluruhan



Gambar 5. Hasil Perhitungan Aplikasi Pengemudi Bachrul Amik Pada Tab Deskriptif Kriteria

Tabel 2 Hasil Perhitungan Aplikasi Pengemudi Bachrul Amik Secara Keseluruhan

Kriteria	Nilai	Range Rendah	Range Sedang	Range Baik	Total	Hasil
Kehadiran	16	X < 23	23 ≤ X < 37	37 ≤ X	37	Kinerja Baik
Setoran	9					
Komplain	10					
Kasus Pelanggaran	5					

Tabel 3 Hasil Perhitungan Aplikasi Pengemudi Bachrul Amik Secara kriteria

Kriteria	Range Rendah	Range Sedang	Range Baik	Nilai	Hasil
Kehadiran	X < 9	9 ≤ X < 15	15 ≤ X	16	Kinerja Baik
Setoran	X < 7	7 ≤ X < 11	11 ≤ X	9	Kinerja Sedang
Komplain	X < 5	5 ≤ X < 7	7 ≤ X	10	Kinerja Baik
Kasus Pelanggaran	X < 2	2 ≤ X < 4	4 ≤ X	5	Kinerja baik

Dari hasil gambar 4, gambar 5, tabel 2 dan tabel 3 dapat terlihat bahwa pengemudi Bachrul Amik memiliki nilai dari hasil penilaian kinerja dengan total skor keseluruhan 40 dengan skala kinerja baik. Sedangkan hasil penilaian kinerja untuk tiap-tiap kriteria adalah :

- Kehadiran dengan total nilai 16 dan skala kinerja baik
- Setoran dengan total nilai 9 dan skala kinerja sedang
- Komplain dengan total nilai 10 dan skala kinerja baik
- Kasus pelanggaran dengan total nilai 5 dan skala kinerja baik

Setelah dilakukan uji coba pada pembahasan diatas, dan hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi ini telah sesuai dengan tujuan yang diharapkan hal itu bisa dilihat pada gambar 4, gambar 5, tabel 2, dan tabel 3 yang menunjukkan hasil uji coba dari aplikasi yang

telah mampu menghasilkan kinerja seluruh sopir taksi dalam 3 kategorisasi yaitu “kinerja kurang”, “kinerja sedang”, dan “kinerja baik” dengan perhitungan menggunakan metode *scoring system*. Dan aplikasi ini juga telah mampu menghasilkan laporan yang dapat membantu *driver management* dalam menentukan kebijakan dan degradasi. Selain itu aplikasi ini juga mampu menghasilkan laporan kinerja dalam satu tahun yang nantinya laporan ini dapat digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan pemberian insentif di setiap tahunnya. Aplikasi ini juga mampu memberikan informasi perkembangan kinerja secara keseluruhan dan perkembangan kinerja pada setiap kriteria pada setiap sopir taksi.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji coba dan analisa yang telah dilakukan dalam pembuatan aplikasi Sistem Informasi Penilaian Kinerja Sopir Taksi Menggunakan Metode *Scoring System* Pada PT Merpati Wahana Taksi, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Metode *scoring system* dapat diterapkan di PT Merpati Wahana Taksi dan menghasilkan nilai akhir kinerja sopir taksi dengan 3 skala kategorisasi karyawan yaitu “kinerja kurang”, “kinerja sedang”, “kinerja baik” pada penilaian secara keseluruhan maupun berdasarkan kriteria.
- Berdasarkan hasil uji coba yang telah dilakukan, sistem informasi penilaian kinerja di PT Merpati Wahana Taksi mampu melakukan proses penilaian secara otomatis pada seluruh sopir taksi, sehingga penilaian kinerja yang dilakukan bersifat obyektif pada seluruh sopir taksi, hal ini didapat karena telah terintegrasinya seluruh data yang dibutuhkan pada setiap kriteria yaitu kehadiran, setoran, komplain pelanggan, dan kasus pelanggaran.
- Aplikasi telah mampu menghasilkan laporan peringkat atas dan peringkat bawah yang bisa digunakan untuk membantu pengambilan keputusan promosi dan degradasi di setiap periodenya.
- Aplikasi telah mampu menghasilkan laporan kinerja tahunan yang bias digunakan untuk membantu pengambilan keputusan pemberian insentif dalam setiap tahunnya.

5. Aplikasi telah mampu menghasilkan grafik perkembangan kinerja untuk melihat perkembangan kinerja sopir taksi baik kinerja secara keseluruhan dan kinerja pada setiap kriteria, yang dimana hal ini dapat membantu driver management dalam melakukan bimbingan penyuluhan pada sopir taksi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, Saifuddin. 2010. *Penyusunan Skala Psikolog*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hartono, Jogyanto. 1999. *Analisis dan Disain sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Kendall, K.E. dan Kendall, J.E. 2003. *Analisis dan Perancangan Sistem*. Jakarta : PT Prenhallindo dan Pearson Education Asia Pte, Ltd.
- Mathis, Robert L. dan Jackson, Jack H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat
- Mathis, Robert L. dan Jackson, Jack H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat

