

Meningkatkan Kinerja Petugas Kebersihan: Studi Kasus Implementasi Sistem Informasi Eksekutif (EIS) dengan Metode *Behavior Anchors Rating Scale* (BARS)

Penulis:

Arwan Junianto¹
Dharmawan Lubis²
Febriyanto³

Afiliasi:

Magister Manajemen,
Universitas
Muhammadiyah
Metro^{1,2,3}

Korespondensi:

arwanjunianto@gmail.
com

Histori Naskah:

Submit: 11-09-2023
Accepted: 15-09-2023
Published: 01-11-2023

Abstrak: Pengawasan kinerja petugas kebersihan merupakan elemen kunci dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja, yang pada gilirannya berdampak pada produktivitas dan kesejahteraan anggota organisasi. Namun, tantangan dalam menerapkan sistem reward and punishment yang efektif seringkali menjadi hambatan. Penelitian ini mengusulkan implementasi Sistem Informasi Eksekutif (EIS) dengan metode Behavior Anchors Rating Scale (BARS) sebagai solusi. EIS memfasilitasi pencatatan absensi, pelaporan pekerjaan, dan penilaian kinerja, memengaruhi Manajer, Reviewer, dan Petugas Kebersihan secara positif. Manajer mengalami peningkatan kinerja karyawan dan kemudahan dalam pemberian reward and punishment dengan tingkat kepuasan mencapai 66,6%. Reviewer merasa terbantu dalam mengawasi kinerja petugas kebersihan dengan tingkat kepuasan mencapai 100%, sedangkan Petugas Kebersihan merasa puas dengan sistem ini, juga dengan tingkat kepuasan 100%. Saran untuk perbaikan meliputi pembaruan fitur, pelatihan yang lebih mendalam, integrasi data yang lebih luas, keamanan data yang ditingkatkan, dan evaluasi berkelanjutan. Dengan langkah-langkah yang tepat, implementasi EIS membawa dampak positif yang signifikan pada efektivitas pengawasan dan pelaksanaan reward and punishment terhadap petugas kebersihan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional instansi.

Kata kunci: *Behavior Anchors Rating Scale (BARS)*, Pengawasan kinerja petugas kebersihan, *Reward and punishment*, Sistem Informasi Eksekutif (EIS).

Pendahuluan

Petugas kebersihan memiliki tugas yang sangat penting di dalam sebuah instansi. Peran mereka bukan hanya sekedar menjaga kebersihan fisik bangunan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang bersih, sehat, dan nyaman bagi seluruh anggota organisasi [1,2]. Dalam kenyataannya, kinerja pegawai seringkali dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja mereka. Sebuah lingkungan yang bersih dan nyaman menciptakan suasana yang mendukung produktivitas, kesejahteraan, dan semangat kerja yang tinggi. Oleh karena itu, pengawasan terhadap kinerja petugas kebersihan menjadi sangat penting.

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja petugas kebersihan, diperlukan penerapan *reward and punishment* (penghargaan dan hukuman) sebagai instrumen motivasi [3,4,5]. Pemberian penghargaan bertujuan untuk memberikan pengakuan dan apresiasi kepada petugas kebersihan yang berdedikasi dan menjalankan tugas mereka dengan baik. Sebaliknya, pemberian hukuman memiliki peran penting dalam menegakkan disiplin dan ketertiban, yang merupakan faktor penting dalam menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan kerja. Tanpa sistem *reward and punishment* yang efektif, petugas kebersihan mungkin kehilangan insentif untuk melaksanakan tugas mereka dengan kualitas yang baik, karena mereka merasa bahwa kinerja mereka tidak berdampak pada penghargaan atau hukuman yang mereka terima.

Untuk menerapkan *reward and punishment* yang adil dan efektif, diperlukan tolak ukur yang objektif [6,7]. Pengukuran yang objektif adalah kunci untuk menghindari ketidakpastian dan potensi konflik dalam proses pemberian penghargaan dan hukuman. Dengan menggunakan kriteria yang dapat diukur [8], manajemen dapat mengurangi potensi penilaian yang bersifat subjektif, yang seringkali dipengaruhi oleh preferensi pribadi. Dalam hal ini, sebuah Sistem Informasi Eksekutif (EIS) yang didesain khusus dapat menjadi alat yang sangat berguna. EIS menyediakan akses cepat dan akurat ke data yang diperlukan untuk mengambil keputusan terkait dengan *reward and punishment* kepada petugas kebersihan secara objektif [9,10,11].

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana implementasi EIS dapat membantu meningkatkan efektivitas pengawasan petugas kebersihan dan implementasi *reward and punishment*. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan dalam meningkatkan kinerja petugas kebersihan tetapi juga dalam mengoptimalkan lingkungan kerja secara keseluruhan.

Studi Literatur

Reward and Punishmen dalam Manajemen Sumberdaya Manusia

Dalam hal manajemen sumberdaya manusia beberapa penelitian mengungkapkan bahwa terdapat korelasi antara motivasi kerja dan *reward*, apabila *reward* ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja pegawai [12,13]. Berbeda dengan *reward* yang memberikan penghargaan atas kinerja baik dari pegawai, *punishment* merupakan sanksi atau hukuman yang diberikan atas kinerja buruk dari pegawai [14]. *Reward* dan *punishment* memiliki peran dalam meningkatkan kinerja dan disiplin dari pegawai [15].

Sistem Informasi Eksekutif (EIS)

Sistem informasi eksekutif adalah sistem yang dibangun untuk memudahkan entitas yang berada pada level pimpinan, sistem ini digunakan untuk mempermudah para eksekutif untuk mendapatkan informasi [16]. Tujuan dari adanya sistem informasi eksekutif sendiri adalah menjadi sumber atau acuan para eksekutif untuk mengambil keputusan yang tepat [10,11,17].

Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini dapat dilihat pada alur penelitian yang digambarkan pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Alur penelitian.

Alur penelitian diawali dengan merancang SIE yang dapat menampilkan kinerja dari petugas kebersihan, beberapa variabel yang ditampilkan berupa data absensi, jumlah pekerjaan yang diselesaikan dan rating nilai dari setiap pekerjaan. Berikut ini adalah tabel 1 yang menunjukkan variabel yang akan ditampilkan dalam SIE.

Tabel 1
Variabel Penilaian

No	Variabel	Keterangan
1	Absensi	Data absensi pegawai
2	Jumlah Pekerjaan	Input pekerjaan oleh petugas kebersihan
3	Rating Pekerjaan	Penilaian atas setiap pekerjaan yang diberikan oleh reviewer.

Setelah SIE dirancang dan dibangun, proses selanjutnya adalah melakukan implementasi, dimana petugas kebersihan diharuskan untuk melakukan absensi setiap hari kerja, dan melaporkan kegiatan apa saja yang dilakukan dengan mengunggah foto kegiatan. Kegiatan yang dilaporkan tersebut akan dinilai oleh pengawas yang ada pada setiap lokasi kegiatan, adapun rating didapatkan dengan memberikan penilaian terhadap pekerjaan yang dilakukan dengan metode *BARS (behavior anchors rating scale)* [18]. berikut ini tabel 2 yaitu penilaian kinerja petugas kebersihan menggunakan metode *BARS*.

Tabel 2
Kriteria Penilaian Kinerja Petugas Kebersihan Menggunakan Metode BARS

Aspek	Rating	Dimensi
Disiplin Waktu	5	Datang tepat waktu, pulang tepat waktu
	4	Datang tepat waktu, pulang tidak tepat waktu
	3	Terlambat datang tidak lebih dari 30 menit, pulang tepat waktu
	2	Terlambat datang lebih dari 30 menit, pulang tidak tepat waktu
	1	Terlambat datang lebih dari 1 jam, pulang tidak tepat waktu
Kebersihan	5	Bersih menyeluruh, di sapu dan di pel, hasil pel kering dan wangi
	4	Bersih menyeluruh, di sapu dan di pel
	3	Bersih dan hanya disapu saja
	2	Tidak Bersih masih ada sisa kotoran
	1	Kotor, tidak disapu tidak di pel

Setelah dinilai maka akan muncul perhari siapa saja yang memiliki kinerja terbaik dan terburuk dan ditampilkan pada halaman manajemen hal ini akan menjadi dasar pengambilan keputusan dalam memberikan *reward and punishment* terhadap petugas kebersihan.

SIE yang sudah diimplementasi akan dinilai dengan menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada petugas kebersihan, pengawas gedung dan manajemen, apakah dengan adanya SIE tersebut dapat memberikan dampak yang baik terhadap kinerja dengan memberikan beberapa pertanyaan seperti pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3
Kuisioner penilaian dampak implementasi SIE

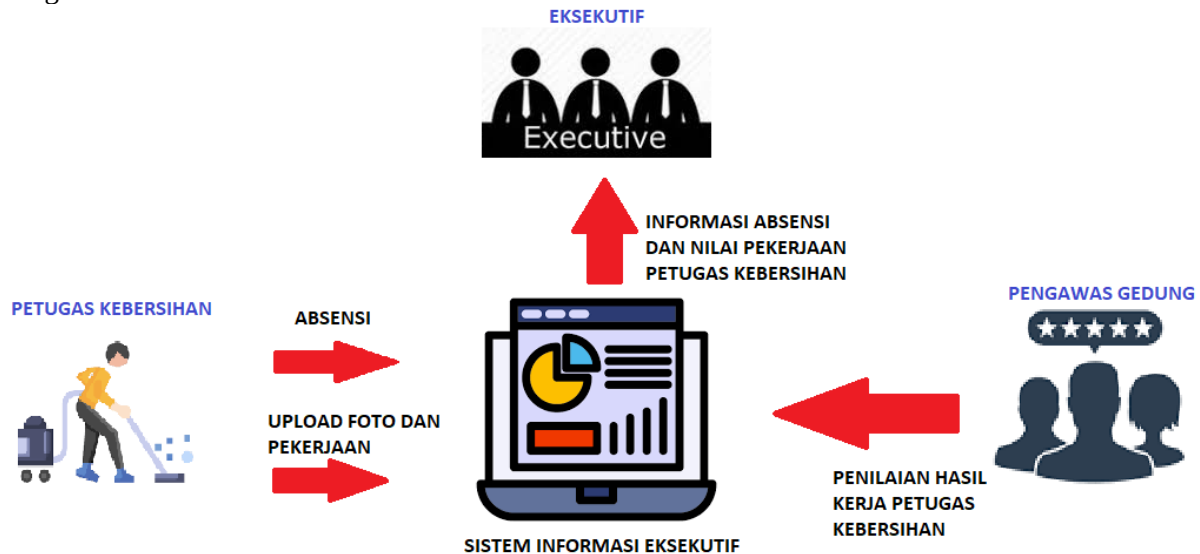
Entitas	Pertanyaan
Petugas kebersihan	Apakah SIE yang dibangun mudah digunakan?
	Apakah SIE telah membantu anda untuk mengetahui tugas-tugas anda?
	Apakah anda setuju dengan adanya penghargaan dan hukuman atas kinerja?
	Apakah anda puas dengan adanya SIE?
Pengawas Ruangan/gedung	Apakah SIE membantu anda dalam mengawasi kinerja petugas kebersihan?
	Apakah anda puas dengan adanya SIE?
Manajemen	Apakah SIE dapat meningkatkan kinerja karyawan?
	Apakah SIE membantu anda dalam mengambil keputusan dalam hal <i>reward and punishment</i> ?
	Apakah anda puas dengan adanya SIE?

Pertanyaan pada tabel kuisioner tersebut memiliki jawaban “ya” atau “tidak”, hasil kuisioner tersebut akan dianalisis dengan mengelompokkan jawaban dan menghitung persentasi dari setiap jawaban, sehingga dapat disimpulkan dengan melihat seberapa dampak positif dari adanya SIE yang dibangun.

Hasil

Hasil perancangan dan implementasi

Pada proses implementasi terdapat 3 *dashboard* yang dibangun, *dashboard* adalah sebuah halaman yang diakses oleh setiap entitas. Pada penelitian ini terdapat 3 entitas yaitu petugas kebersihan, pengawas gedung dan manajer (eksekutif). Berikut ini adalah gambar 3 yang merupakan cara kerja dari SIE yang dibangun.



Gambar 2. Cara kerja SIE.

Pada gambar 2 petugas kebersihan melakukan absensi dan mengirimkan laporan pekerjaannya kedalam SIE, pengawas gedung akan memberikan penilaian dengan menggunakan rating yang sesuai dengan tabel 2. Hasil penilaian dan data absensi akan ditampilkan pada dashboard eksekutif (manajer), berikut ini gambar 3 yaitu halaman dashboard eksekutif.

Data Karyawan

[Lihat Absensi](#) Selasa, 01/08/2023

Show 10 entries

Nama	Pekerjaan	Lokasi Pekerjaan	Foto pekerjaan	Reviewer	Kebersihan	Nilai
Sample A	Membersihkan Gedung 1	Gedung 1	lihat foto	Reviewer A	5	100
Sample A	Membersihkan Toilet Gedung 1	Gedung 1	lihat foto	Reviewer A	5	100
Sample B	Membersihkan Gedung 2	Gedung 1	lihat foto	Reviewer B	5	100
Sample B	Membersihkan Toilet Gedung 2	Gedung 1	lihat foto	Reviewer B	4	80

Showing 1 to 4 of 4 entries

Previous 1 Next

Gambar 3. Dashboard Manajer.

Halaman dashboard manajer menampilkan informasi pekerjaan yang dilakukan, lokasi pekerjaan, foto pekerjaan, nama *reviewer* yang memeriksa hasil pekerjaan, rating yang didapatkan dan nilai yang diperoleh. Untuk mendapatkan nilai yaitu dengan cara mengalikan rating dengan nilai 20, sehingga nilai tertinggi adalah 100 dan nilai terendah adalah 20. Informasi yang ada pada gambar 3 dapat digunakan untuk melihat pekerjaan apa saja yang telah dilakukan oleh masing-masing petugas, berapa pekerjaan yang telah dilakukan dan nilai dari setiap pekerjaan, hal ini dapat memudahkan manajer didalam mengawasi petugas kebersihan.

Hasil dan analisis hasil pengukuran kepuasan SIE

Setelah melakukan implementasi SIE, petugas kebersihan, pengawas gedung/ruangan (*reviewer*) dan eksekutif (manajer) diberikan sebuah kuisisioner yang berisi pertanyaan seperti pada tabel 3. Berikut ini gambar 4 merupakan hasil dari kuisisioner yang telah dikonversi menjadi format file CSV.

```

1 Nama,Entitas,Pertanyaan,Jawaban
2 Sample A,Petugas Kebersihan,Apakah SIE yang dibangun mudah digunakan?,Ya
3 Sample A,Petugas Kebersihan,Apakah SIE telah membantu anda untuk mengetahui tugas-tugas anda?,Ya
4 Sample A,Petugas Kebersihan,Apakah anda setuju dengan adanya penghargaan dan hukuman atas kinerja?,Ya
5 Sample A,Petugas Kebersihan,Apakah anda puas dengan adanya SIE?,Ya
6 Sample B,Petugas Kebersihan,Apakah SIE yang dibangun mudah digunakan?,Ya
7 Sample B,Petugas Kebersihan,Apakah SIE telah membantu anda untuk mengetahui tugas-tugas anda?,Ya
8 Sample B,Petugas Kebersihan,Apakah anda setuju dengan adanya penghargaan dan hukuman atas kinerja?,Ya
9 Sample B,Petugas Kebersihan,Apakah anda puas dengan adanya SIE?,Ya
10 Reviewer A, Pengawas Ruangan/Gedung,Apakah SIE membantu anda dalam mengawasi kinerja petugas kebersihan?,Ya
11 Reviewer A, Pengawas Ruangan/Gedung,Apakah anda puas dengan adanya SIE?,Ya
12 Reviewer B, Pengawas Ruangan/Gedung,Apakah SIE membantu anda dalam mengawasi kinerja petugas kebersihan?,Ya
13 Reviewer B, Pengawas Ruangan/Gedung,Apakah anda puas dengan adanya SIE?,Ya
14 Manajer,Eksekutif,Apakah SIE dapat meningkatkan kinerja karyawan?,Ya
15 Manajer,Eksekutif,Apakah SIE membantu anda dalam mengambil keputusan dalam hal reward and punishment?,Ya
16 Manajer,Eksekutif,Apakah anda puas dengan adanya SIE?,Tidak
17

```

Gambar 4. Hasil kuisisioner.

Pengisian kuisisioner dilakukan oleh 2 orang petugas kebersihan, 2 orang *reviewer* dan 1 orang eksekutif, proses konversi data menjadi grafik persentase dilakukan dengan menggunakan skrip python. Dalam menghitung persentase jawaban ya digunakan rumus sebagai berikut:

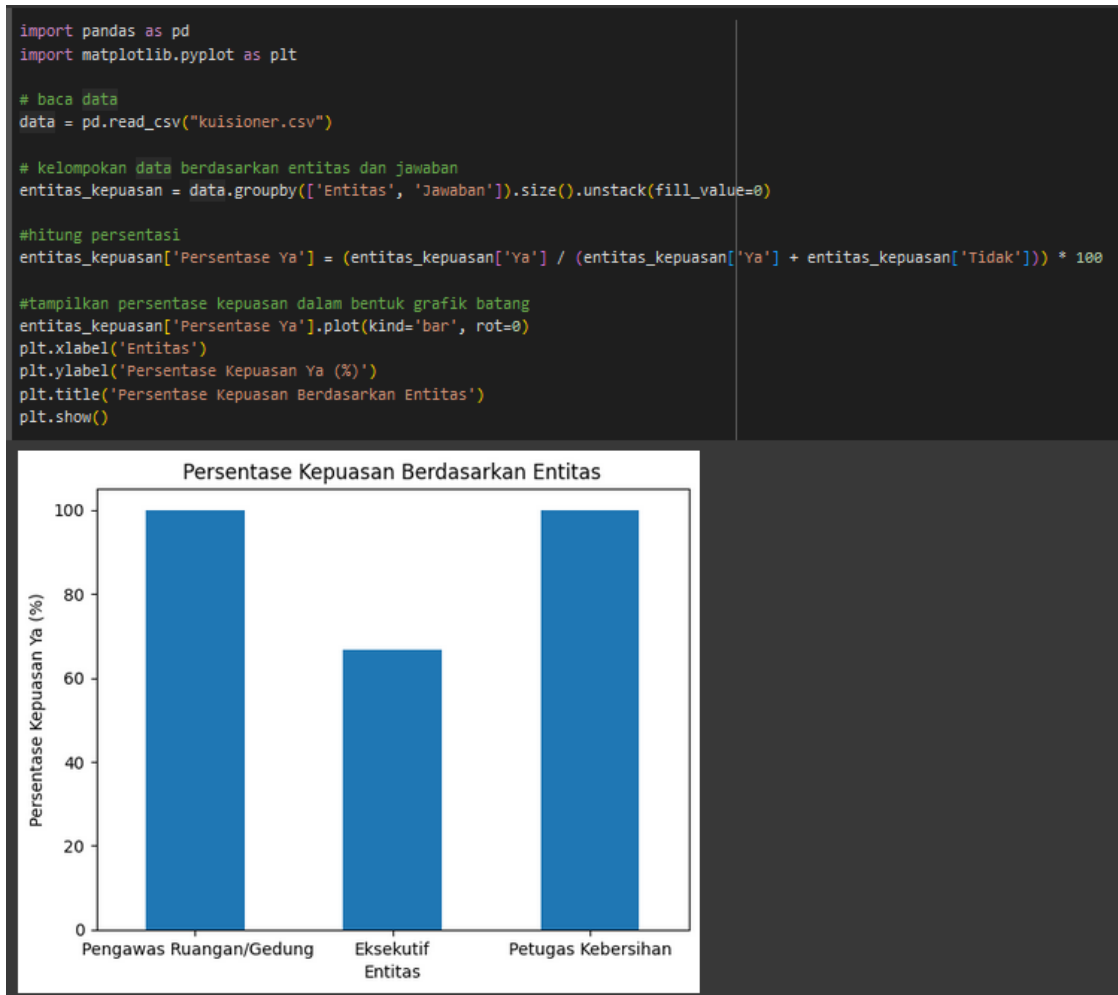
$$\text{Persentase Kepuasan} = (TY / (TY + TT)) * 100$$

Keterangan:

TY = Jumlah jawaban Ya

TT = Jumlah jawaban Tidak

Berikut ini gambar 5 merupakan skrip dan grafik yang menampilkan hasil kepuasan dari implementasi SIE.



Gambar 5. Proses konversi hasil kuisisioner menjadi grafik.

Hasil dari gambar 5 menunjukkan bahwa entitas petugas kebersihan dan pengawas ruangan merasa puas dengan adanya SIE, sedangkan eksekutif dalam hal ini manajer menunjukkan kepuasan 66,6% dan tidak puas dengan adanya SIE karena ingin SIE lebih ditingkatkan.

Pembahasan

Kuisisioner menunjukkan manajer merasa diuntungkan dengan adanya SIE, karena SIE dinilai dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mempermudah dalam proses penentuan *reward and punishment* dengan persentase kepuasan 66,6%.

Reviewer merasa terbantu dengan adanya SIE, SIE dapat membantu *reviewer* dalam mengawasi kinerja petugas kebersihan dengan persentase kepuasan 100%.

Petugas kebersihan merasa puas dengan adanya SIE dan sangat setuju dengan adanya *reward and punishment* yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan 100%.

Kesimpulan

Hasil dari kuisioner menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Eksekutif (SIE) memiliki dampak positif pada berbagai entitas yang terlibat dalam survei, yaitu Manajer, Reviewer, dan Petugas Kebersihan. Berikut adalah kesimpulan berdasarkan hasil kuisioner:

1. Implementasi Sistem Informasi Eksekutif (SIE) memiliki dampak positif pada berbagai entitas yang terlibat dalam pengawasan petugas kebersihan, termasuk Manajer, Reviewer, dan Petugas Kebersihan.
2. Manajer merasa diuntungkan dengan adanya SIE karena sistem ini dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mempermudah proses penentuan reward and punishment dengan persentase kepuasan mencapai 66,6%.
3. Reviewer merasa sangat terbantu dengan adanya SIE yang membantu mereka mengawasi kinerja petugas kebersihan, dengan persentase kepuasan mencapai 100%.
4. Petugas Kebersihan merasa puas dengan kehadiran SIE dan mendukung implementasi reward and punishment, dengan persentase kepuasan mencapai 100%.

Dalam meningkatkan kinerja dari SIE dapat mengikuti saran-saran berikut ini:

1. Terus perbarui dan tingkatkan fitur-fitur SIE agar tetap relevan dan bermanfaat bagi semua entitas yang terlibat.
2. Lakukan pelatihan dan pemahaman yang lebih mendalam terkait penggunaan SIE untuk memastikan bahwa semua pengguna dapat memanfaatkannya secara maksimal.
3. Pertimbangkan untuk mengintegrasikan data dan informasi yang lebih luas ke dalam SIE untuk meningkatkan efisiensi dan pengambilan keputusan yang lebih baik.
4. Berikan perhatian khusus terhadap penyimpanan data dan keamanan SIE agar informasi yang sensitif tetap terlindungi.
5. Terus pantau dan evaluasi penggunaan SIE serta minta umpan balik dari pengguna agar dapat melakukan perbaikan yang diperlukan.

Dengan demikian, implementasi SIE telah membawa dampak positif, dan dengan langkah-langkah yang tepat, sistem ini dapat terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional instansi.

Ucapan Terima Kasih

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Bapak Dharmawan Lubis dan Bapak Febriyanto, Dosen yang luar biasa, yang telah memberikan bantuan dan dukungan berharga selama proses penelitian ini. Kehadiran serta bimbingan Bapak telah menjadi pilar penting dalam menyelesaikan penelitian ini dengan sukses. Saya juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pengisi kuisioner yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Kontribusi dan jawaban Anda memiliki peran yang sangat penting dalam menghasilkan hasil yang berharga bagi penelitian ini. Terima kasih sekali lagi kepada Bapak Dharmawan Lubis, Bapak Febriyanto dan semua pengisi kuisioner atas kerja sama, dukungan, dan kontribusi yang luar biasa. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pengembangan praktik terbaik di masa depan.

Referensi

- [1] Pohan, D. (2023). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 3(2), 77-92.
- [2] Jayanti, A. F., Pardiman, P., & Hardaningtyas, R. T. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Work Family Conflict Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pegawai Puskesmas Dinoyo). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02).
- [3] Desiyani, R. E., Agustiansyah, L. D., & Febriani, P. (2023). PENGARUH REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT INDOMARCO PRISMATAMA AREA KABUPATEN SERANG. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(2), 848-857.
- [4] Rosna, S. F., & Irfani, A. (2023, July). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia di Kota Pandeglang. In *Bandung Conference Series: Business and Management* (Vol. 3, No. 2).
- [5] Ismah, L., Hadi, S. P., & Dewi, R. S. (2023). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT Sampurna Kuningan Juwana). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 303-311.
- [6] Purnamasari, W., & Ardhiyanti, I. W. (2021). Peningkatan Persepsi Karyawan terhadap Objektivitas Penilaian Kinerja Menggunakan Metode Bars dan Mbo. *Accounting and Management Journal*, 5(1), 21-28.
- [7] Anggoro, A. P., Nugraha, F. N., & Yogaswara, B. (2023). Perancangan Uraian Penilaian Kinerja Karyawan Metode Rating Scale Pada Divisi Pemasaran Pramita Lab Cimahi. *eProceedings of Engineering*, 10(2).
- [8] Rustiawan, I., Purwati, S., Kraugusteeliana, K., & Bakri, A. A. (2023). Teknik Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Behaviour Anchor Rating Scale dalam Peningkatan Kinerja Terbaik. *Jurnal Krisnadana*, 2(3), 403-411.
- [9] Aulianisa, R., & Yunani, A. (2023). Rancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Berbasis Proses Bisnis. *Jurnal Fusion*, 3(08), 879-898.
- [10] Indrajit, R. E. (2012). *Sistem Informasi Eksekutif*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, Seri, 999.
- [11] Nurwidyantoro, A., Hakim, B., & Utomo, E. P. (2013, June). Perancangan Sistem Informasi Eksekutif (studi kasus di UGM). In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*.
- [12] Pramesti, R. A., Sambul, S. A., & Rumawas, W. (2019). Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan KFC Artha Gading. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(1), 57-63.
- [13] Sofiati, E. (2021). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai. *Ekono Insentif*, 15(1), 34-46.
- [14] Salsabila, A. P., Yusnita, R. T., & Asyiah, A. K. (2023). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan CV. Widya Pustaka Kabupaten Tasikmalaya. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(4), 173-183.

- [15] Sutari, S., Ariyanto, A., & Safitri, H. M. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pertanian Kabupaten Aceh Barat Daya. Jurnal Visioner & Strategis, 12(1), 31-39.
- [16] MENDROFA, F. (2023). EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN. Circle Archive, 1(1).
- [17] Gunawan, G., Henderi, H., & Azizah, N. Model Sistem Informasi Eksekutif Sebagai Pendukung Keputusan di RSUD Dr. Moewardi. Journal Sensi Online ISSN, 2655, 5298.
- [18] Ambarwati, A. (2023). Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada Waiters Cafe Belly Buddy dengan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale. Journal Of Accounting and Business, 53-63.