

## PENERAPAN GAP ANALYSIS PADA PENGEMBANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT.XYZ)

Yoki Muchsam<sup>1</sup>, Falahah<sup>2</sup>, Galih Irianto Saputro<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Teknik Informatika, Universitas Widyatama Bandung  
yoki.muchsam@widyatama.ac.id, falahah@widyatama.ac.id

<sup>3</sup>STMIK AMIKBANDUNG,  
galihisaputro@gmail.com

### ABSTRAK

*Pengelolaan karir karyawan yang jelas dan transparan merupakan salah satu faktor penting yang meningkatkan keharmonisan suasana kerja dan mempererat tingkat kepercayaan diantara karyawan dan manajemen. Pada prakteknya, pengelolaan karir karyawan sulit dipisahkan dari faktor-faktor subyektif pihak manajemen yang berwenang dalam pembuatan keputusan. Untuk mendukung transparansi keputusan, biasanya diperlukan satu sistem yang dapat mengelola berbagai informasi yang terkait dengan prestasi dan kinerja karyawan dan informasi ini dapat digunakan sebagai bahan masukan yang obyektif bagi penentuan pengembangan karir karyawan tersebut.*

*Kehadiran sistem pendukung keputusan di bidang pengelolaan jenjang karir karyawan dapat mempermudah dan mempercepat proses penilaian terhadap karyawan tersebut dan diharapkan dapat mengurangi subyektivitas dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan pengembangan karir karyawan.*

*Salah satu pendekatan dalam mengevaluasi kinerja karyawan yaitu menggunakan gap analysis. Gap analysis atau analisis kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahap perencanaan maupun tahap evaluasi kerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga.*

*Secara harfiah "gap" mengidentifikasikan adanya suatu perbedaan (disparity) antara satu hal dengan hal lainnya. Gap analysis sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (quality of service). Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1995) ini memiliki lima gap (kesenjangan), yaitu : Gap Persepsi Manajemen, Gap Spesifikasi Kualitas, Gap Penyampaian Pelayanan, Gap Komunikasi Pemasaran dan Gap dalam Pelayanan yang dirasakan. Gap analysis bermanfaat untuk menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar kerja yang diharapkan, mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut, dan menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.*

*Pendekatan Gap analysis kemudian diterapkan untuk membangun sebuah sistem pendukung keputusan sederhana yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan tahunan, dengan mengambil studi kasus di PT. XYZ. Sistem dibangun berbasis web untuk memudahkan penggunaan dan interaksidengan pengguna dan sistem ini menggunakan gap analysis untuk menilai kinerja karyawan. Ujicoba sistem menunjukkan bahwa sistem ini mampu memberikan bantuan yang berarti bagi pihak manajemen khususnya bagian personalia untuk menilai dan memberikan umpan balik kinerja bagi para karyawannya.*

*Kata Kunci: Sistem pendukung keputusan, Gap Analysis, pengelolaan karir, kinerja karyawan*

### 1. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia(SDM)/karyawan merupakan salah satu faktor penting dari berjalannya suatu perusahaan. Pengelolaan yang baik dari karyawan ini akan sangat mempengaruhi aspek keberhasilan kerja perusahaan tersebut. Jika pegawai dapat diorganisir dengan baik, diharapkan perusahaan dapat menjalankan semua proses usahanya dengan baik. Namun dalam mengelola karyawan tidaklah semudah membalikan telapak tangan terdapat beberapa kendala dalam mengelolanya, salah satunya adalah apabila perusahaan tersebut memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak maka perencanaan jenjang karir dari tiap pegawai dan pergantian

jabatan dalam perusahaan menjadi sulit dan menghabiskan banyak waktu.

Masalah subyektivitas dalam penilaian kinerja karyawan merupakan hal yang hampir tidak dapat dihindari. Penilaian secara kuantitatif sering dianggap mengecewakan karena sulitnya mengukur parameter-parameter yang ada. Di lain pihak, manajemen dan karyawan membutuhkan proses penilaian kinerja yang rutin dan cepat sehingga dapat memberikan umpan balik dan perbaikan yang cepat di lingkungan kerja. Transparansi proses penilaian biasanya dapat memberikan efek positif bagi peningkatan motivasi kerja karyawan.

Untuk membantu proses penilaian kinerja karyawan, perlu dibuat sebuah sistem informasi yang dapat memberikan masukan bagi manajemen khususnya HRD dalam membuat keputusan yang tepat bagi pengembangan potensi setiap karyawan. Adanya sistem pendukung keputusan ini diharapkan dapat mengurangi subyektifitas dalam pengambilan keputusan penilaian terhadap karyawan, sehingga karyawan yang memiliki kemampuan terbaik akan mendapatkan penilaian yang terbaik pula.

Pembuatan sistem pendukung keputusan dengan menggunakan analisis gap ini dimaksudkan agar proses penilaian karyawan dapat berjalan secara objektif berdasarkan penilaian standar yang dimiliki oleh perusahaan. Hasil proses ini berupa ranking yang akan menjadi dasar rekomendasi bagi para pengambil keputusan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Dengan adanya penilaian yang baik yaitu secara objektif maka diharapkan kesenjangan antar karyawan tidak akan terjadi dan juga akan memberikan motivasi kepada seluruh karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada perusahaan.

Sebagai studi kasus, sistem yang dibangun akan mengambil data dan kondisi yang terjadi di sebuah perusahaan pengelola supermarket yang merupakan jaringan supermarket internasional. Permasalahan yang ditemui pada perusahaan tersebut terkait dengan penilaian kinerja karyawan antara lain: proses penilaian karyawan masih manual sehingga memakan waktu yang lama dan belum adanya sistem dan aplikasi yang mendukung proses penilaian karyawan.

## 2. TINJAUAN LITERATUR

### 2.1. Sistem Pendukung Keputusan

Ada berbagai macam pendapat mengenai pengertian dari sistem pendukung keputusan antara lain Little (1970) mendefinisikan sistem pendukung keputusan sebagai sebuah himpunan/kumpulan prosedur berbasis model untuk memproses data dan pertimbangan untuk membantu manajemen dalam pembuatan keputusannya. Keen (1980), mendefinisikan sistem pendukung keputusan adalah sistem berbasis komputer yang dibangun lewat sebuah proses adaptif dari pembelajaran, pola-pola penggunaan dan evolusi sistem.

Sedangkan Bonczek (1980) mendefinisikan sistem pendukung keputusan sebagai sistem berbasis komputer yang terdiri atas komponen-komponen antara lain komponen sistem bahasa (*language*), komponen sistem pengetahuan (*knowledge*), dan komponen pemrosesan masalah (*problem processing*) yang saling berinteraksi satu sama lainnya.

Sistem pendukung keputusan / *decision support system* (DSS) adalah sebuah sistem yang dimaksudkan untuk mendukung para pengambil keputusan manajerial dalam situasi keputusan semi terstruktur. DSS dimaksudkan untuk menjadi alat

bantu bagi para pengambil keputusan untuk memperluas kapabilitas mereka, namun tidak untuk menggantungkan penilaian mereka. DSS ditujukan untuk keputusan-keputusan yang sama sekali tidak didukung oleh algoritma. Aplikasi DSS dapat terdiri dari beberapa subsistem, yaitu : subsistem manajemen data, subsistem manajemen model dan subsistem antarmuka pengguna. Selain itu DSS juga bisa memiliki subsistem manajemen basis pengetahuan yang mendukung subsistem-subsistem lainnya.

Pada prakteknya, terdapat banyak jenis DSS terkait dengan penggunaannya, antara lain : *strategic*, *tactical* dan *operational*.

Dalam kaitannya dengan tiga jenis DSS di atas, sistem pendukung keputusan yang menyangkut pada pengembangan karir karyawan dapat dikategorikan sebagai *tactical* DSS karena meskipun dapat digunakan secara periodik, tetapi sistem ini sangat membantu perusahaan dalam mengalokasikan sumber daya manusia yang tepat bagi kebutuhan perusahaan.

### 2.2. Analisis GAP

*Gap analysis* merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. *Gap analysis* atau analisis kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahap evaluasi kerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harfiah "gap" mengidentifikasi adanya suatu perbedaan (*disparity*) antara satu hal dengan hal lainnya.

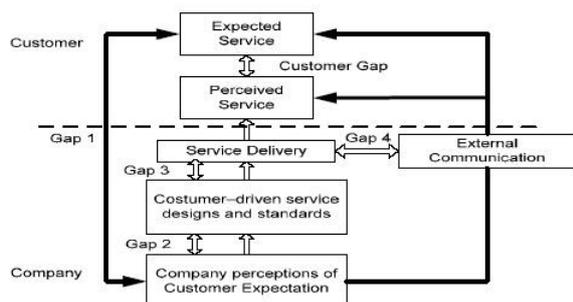
*Gap analysis* sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of service*). Bahkan pendekatan ini paling sering digunakan di Amerika Serikat untuk memonitor kualitas pelayanan.

Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1995) ini memiliki lima *gap* (kesenjangan), yaitu:

1. Gap Persepsi Manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
2. Gap Spesifikasi Kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap Penyampaian Pelayanan, yaitu kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*).
4. Gap Komunikasi Pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi eksternal pemasaran.

5. Gap dalam Pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif.

Boulding *et al* (1993) menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan *gap analysis*. Kesenjangan kualitas pelayanan diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan aktual yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan.



Gambar 1. Model *Expected* dan *Perceived Service Quality*

Dari berbagai definisi diatas mengenai *gap analysis*, dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum *gap analysis* dapat didefinisikan sebagai suatu metode atau alat yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja suatu perusahaan atau institusi. Dengan kata lain, *gap analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kinerja dari sistem yang sedang berjalan dengan sistem standar. Dalam kondisi umum, kinerja suatu perusahaan atau institusi dapat tercermin dalam sistem operasional maupun strategi yang digunakan oleh institusi tersebut. Secara singkat, *gap analysis* bermanfaat untuk:

1. Menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar kerja yang diharapkan
2. Mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut, dan
3. Menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

### 3. PERANCANGAN SPK PENILAIAN KINERJA KARYAWAN

#### 1.1. Analisis Kebutuhan

Sistem yang akan dibuat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, dalam hal ini bagian HRD PT.X sebagai tempat studi kasus penelitian. PT.X merupakan sebuah perusahaan nasional yang bergerak sebagai pelaksana sebuah supermarket skala internasional secara franchise. Lokasi bisnisnya

tersebar di beberapa kota besar di Indonesia, dan memiliki sekitar 400 karyawan. Dari pengamatan pada bidang manajemen karyawan, ditemukan beberapa kebutuhan terkait dengan manajemen kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Dibutuhkan sebuah sistem pendukung keputusan yang meringankan dan mempercepat tugas dan kewajiban bagian HRD.
2. Diperlukan sebuah sistem yang dapat memilih dan menentukan proses *rekrutment* maupun kenaikan jabatan dengan lebih cepat dan akurat juga objektif.
3. Diperlukan sistem pendukung untuk pembuatan laporan yang lebih akurat kepada jajaran manajemen lainnya.

#### 1.2. Perhitungan Gap Analysis

Pendekatan yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan adalah menggunakan metoda Gap Analysis. Gap dihitung berdasarkan formula sederhana sebagai berikut :

$$\text{Gap} = \text{Profil Karyawan} - \text{Profil Standar}$$

Profil karyawan berupa nilai kuantitatif yang dihitung dari hasil kuisioner, baik yang diisi oleh karyawan itu sendiri (self evaluation), maupun oleh atasannya. Profil standar adalah nilai standar yang diharapkan oleh perusahaan dari karyawannya. Profil standar ditentukan berdasarkan kesepakatan manajemen. Kriteria penilaian terdiri atas 15 katagori untuk supervisor dan 13 katagori untuk staff. Beberapa katagori misalnya : proaktif, Inisiatif, Inovasi, Pantang Menyerah, Kecepatan Bekerja, Flexibilitas dan Kemampuan, Pengetahuan dan Kualitas, Kehandalan, dan lain-lain.

Dari setiap katagori tersebut, pihak manajemen menentukan nilai standar berdasarkan kesepakatan. Nilai ini berupa skor 1 hingga 5. Total nilai profil karyawan adalah gabungan penilaian untuk setiap katagori.

Tabel 1 memperlihatkan contoh perhitungan Gap Analysis untuk salah seorang karyawan. K1 hingga K15 menunjukkan parameter katagori beserta standar nilai yang ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1. Perhitungan Profil Karyawan

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15
standar Nilai	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	2
Penilaian Karyawan															
2008140086	1	1	-1	2	-1	1	0	1	0	0	-2	2	-1	1	3

Dari table profil diatas dapat dihitung nilai profil standar sebagai berikut: (k1)=3,(k2)=3, (k3)=4, (k4)=3, (k5)=3, (k6)=2, (k7)=3, (k8)=2, (k9)=2, (k10)=4, (k11)=3, (k12)=4, (k13)=3, (k14)=3, (k15)=2. Dari contoh data di atas, misalnya untuk karyawan dengan nomor induk 2008140086 diperoleh nilai profil karyawan untuk masing-masing katagori sebagai berikut: (k1)=4, (k2)=4, (k3)=3,

(k4)=5, (k5)=2, (k6)=3, (k7)=3, (k8)=3, (k9)=2, (k10)=4, (k11)=1, (k12)=3, (k13)=2, (k14)=4, (k15)=4. Sehingga gap yang diperoleh adalah (k1)=1, (k2)=1, (k3)=-1, (k4)=2, (k5)=-1, (k6)=1, (k7)=0, (k8)=1, (k9)=0, (k10)=0, (k11)=-2, (k12)=-1, (k13)=-1, (k14)=1, (k15)=2.

Dari perhitungan yang diperoleh diatas dapat diketahui keunggulan dan kelemahan dari setiap karyawan, terutama setelah nilai gap dibandingkan dengan bobot nilai yang terdapat dari setiap nilai yang ada, seperti pada table 2.

Tabel 2. Bobot Nilai

No	Selisih Gap	Bobot Nilai	Keterangan
1	0	6	Tidak ada gap (kompetensi sesuai yang dibutuhkan)
2	1	5.5	Kompetensi Individu kelebihan 1 tingkat/level
3	-1	5	Kompetensi Individu kekurangan 1 tingkat/level
4	2	4.5	Kompetensi Individu kelebihan 2 tingkat/level
5	-2	4	Kompetensi Individu kekurangan 2 tingkat/level
6	3	3.5	Kompetensi Individu kelebihan 3 tingkat/level
7	-3	3	Kompetensi Individu kekurangan 3 tingkat/level
8	4	2.5	Kompetensi Individu kelebihan 4 tingkat/level
9	-4	2	Kompetensi Individu kekurangan 4 tingkat/level
10	5	1.5	Kompetensi Individu kelebihan 5 tingkat/level
11	-5	1	Kompetensi Individu kekurangan 5 tingkat/level

Berdasarkan tabel nilai bobot, dilakukan pemetaan nilai perhitungan gap dengan nilai bobot seperti pada tabel 3. Hasil pemetaan nilai bobot kemudian dihitung untuk mendapatkan nilai bobot gap analisis seperti pada tabel 4.

Tabel 3. Hasil Pemetaan Gap Analisis

	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15
2008140086	1	1	-1	2	-1	1	0	1	0	0	-2	2	-1	1	3

Tabel 4 Hasil Bobot Nilai Gap Analisis

	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15
2008140086	5.5	5.5	5	4.5	5	5.5	6	5.5	6	6	4	4.5	5	5.5	3.5

Tahapan perhitungan selanjutnya hasil bobot nilai gap analisis tersebut dikelompokkan menjadi 2 katagori utama yaitu *core factor* dan *secondary factor* seperti pada persamaan (1) dan (2).

Core Factor :

$$NCI = \frac{\sum NC}{\sum IC} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- NCI = Nilai rata-rata *core factor*
- NC = Jumlah Total nilai *core factor*
- IC = Jumlah *item core factor*

Secondary Factor :

$$NSI = \frac{\sum NS}{\sum IS} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

- NSI = Nilai rata-rata *secondary factor*
- NC = Jumlah total nilai *secondary factor*

IC = Jumlah *item secondary factor*

Penentuan kategori yang menjadi bagian dari *core factor* dan *secondary factor* sangat tergantung dari kebijakan manajemen. Pada contoh data di atas, manajemen menentukan kategori K3,K6, K10, K11 dan K14 sebagai *Core Factor*. Tabel 5 menampilkan hasil pengelompokan nilai bobot berdasarkan *Core factor* dan *Secondary Factor*

Tabel 5. Pengelompokan Nilai Bobot

	k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15	Core Faktor	Secondary Faktor
2008140086	5.5	5.5	5	4.5	5	5.5	6	5.5	6	6	4	4.5	5	5.5	3.5	5.2	5.1

Nilai akhir kinerja karyawan untuk semua kategori dikerjakan dengan menggunakan persamaan di atas. Setelah itu baru kita dapat menentukan nilai akhir dari proses penilaian yang berlangsung yaitu dengan menggunakan persamaan 3 :

Nilai Akhir = 60% NCI + 40% NSI .....(3).

Tabel 6 menampilkan contoh hasil perhitungan nilai akhir kinerja karyawan.

Tabel 6. Nilai Akhir Karyawan

	Core Faktor	Secondary Faktor	Nilai Akhir
2008140086	5.2	5.1	5.16

### 3.3 Kebutuhan Fungsional

Dari hasil analisis terhadap tahapan perhitungan gap analysis dan kondisi yang ada, dapat didefinisikan kebutuhan fungsional sistem seperti pada tabel 7.

Tabel 7. Kebutuhan Fungsional Sistem

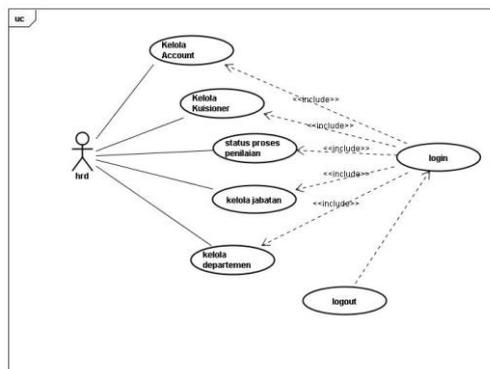
Kode	Sub Kode	Deskripsi Kebutuhan	Keterangan
01		Account	Pengelolaan data account dan profil
	01.1	Proses input data karyawan	Proses input data karyawan oleh HRD
	01.2	Proses tambah account	Proses penambahan user id (account ) untuk HRD oleh HRD
	01.3	Proses hapus account	Proses penghapusan data account untuk karyawan yang sudah tidak bekerja oleh HRD
	01.4	Proses lihat profil	Proses untuk melihat data profil pribadi oleh staff, supervisor dan supervisor
	01.5	Proses edit	Proses perubahan data

		profil	pribadi oleh staff, supervisor dan manager
	01.6	Proses ubah password	Proses mengubah password untuk login menjadi lebih rahasia oleh HRD, staff, supervisor dan manager
	01.7	Proses Input standar nilai	Proses menginput standar nilai untuk proses penilaian
02	Kuisisioner		Pengelolaan kuisisioner
		Proses aktivasi kuisisioner	Proses pengaktifan kuisisioner sebagai tanda dimulainya proses penilaian karyawan oleh HRD
		Proses status proses penilaian	Proses pengecekan sejauh mana proses penilaian berlangsung oleh HRD
	02.3	Proses isi kuisisioner	Proses pengisian form kinerja karyawan oleh staff dan supervisor
	02.4	Proses approval kuisisioner	Proses persetujuan kuisisioner yang kemudian akan menjadi nilai karyawan oleh supervisor dan manager
03	Data master		Pengelolaan data master
	03.1	Proses input data jabatan	Proses penginputan data jabatan yang ada di perusahaan oleh HRD
	03.2	Proses hapus data jabatan	Proses penghapusan data jabatan oleh HRD
	03.3	Proses input data departemen	Proses penginputan data departemen yang tersedia di perusahaan oleh HRD
	03.4	Proses hapus data departemen	Proses penghapusan data departemen oleh HRD
04	Report		Pengelolaan Report
	04.1	Proses laporan data karyawan	Proses untuk melihat dan mensort data karyawan yang ada oleh <i>manager</i>
	04.2	Proses Laporan hasil kuisisioner	Proses untuk melihat hasil kuisisioner yang diisi oleh <i>manager</i>
	04.3	Proses laporan penilaian karyawan	Proses melihat indeks prestasi karyawan selama bekerja di perusahaan oleh <i>manager</i>

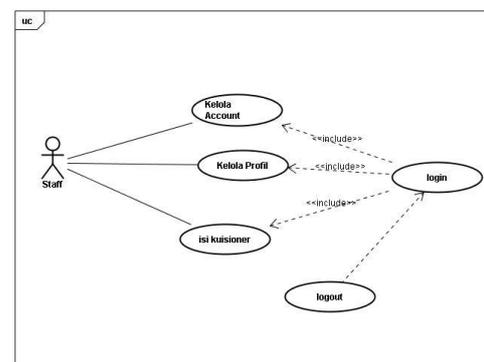
### 3.4 Model Proses Bisnis dan Data

Sistem yang akan dibuat dirancang untuk dioperasikan oleh tiga pengguna utama yaitu bagian HRD, supervisor dan karyawan (staff) itu sendiri. Gambar 2, 3, 4 dan 5 memperlihatkan diagram Business Use Case untuk masing-masing aktor yaitu HRD dan staff.

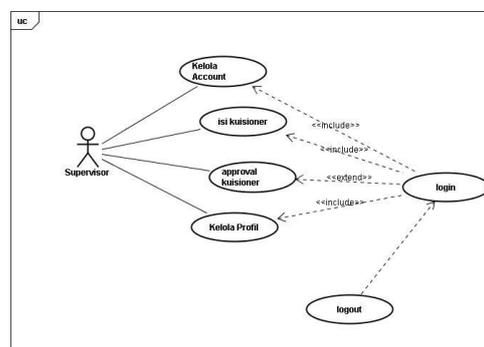
Hubungan antar entitas data yang terlibat pada sistem ini dimodelkan melalui class diagram pada gambar 6.



Gambar 2. use case diagram untuk aktor HRD



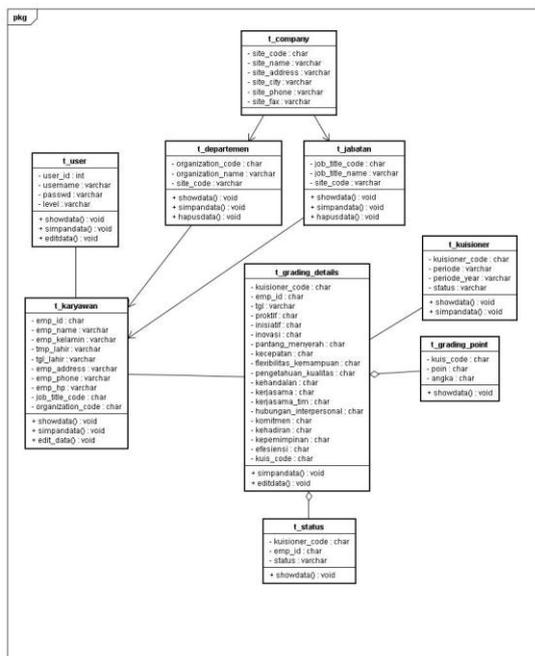
Gambar 3. use case diagram untuk aktor Staff



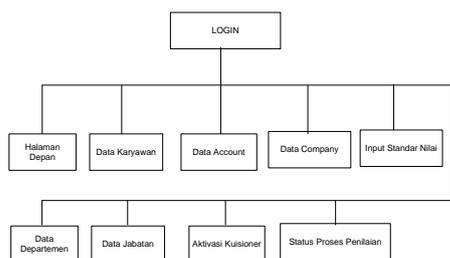
Gambar 4. use case diagram untuk aktor Supervisor

### 3.5. Rancangan Antarmuka

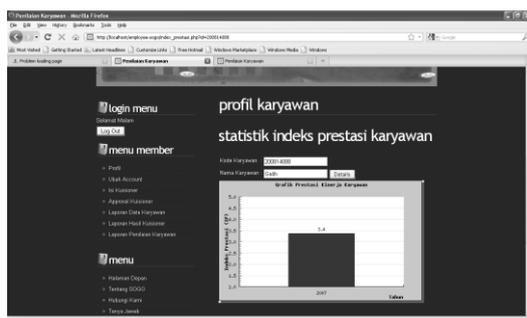
Aplikasi penilaian kinerja karyawan dirancang dengan struktur menu seperti pada gambar 7. Data-data master meliputi data karyawan, account, standar nilai, departemen, dan jabatan. Tampilan aplikasi dimulai dengan tampilan login. Setelah user login, disediakan beberapa menu akses ke tampilan lainnya. Aplikasi ini akan dibangun berbasis web dengan menggunakan sistem basis data MySQL dan perangkat pemrograman PHP.



Gambar 6. ClassDiagram



Gambar 7. Struktur Menu Aplikasi Penilaian Kinerja Karyawan.



Gambar 8. Tampilan Laporan Penilaian Karyawan berdasarkan hasil Gap Analysis

Gambar 8 memperlihatkan tampilan halaman laporan penilaian karyawan untuk satu orang karyawan. Pada tampilan ini hanya akan diperlihatkan skor akhir proses perhitungan Gap Analysis, dan grafik perkembangan perhitungan skor gap analysis untuk setiap periode evaluasi.

Saat ini, pengembangan aplikasi terus dilakukan dengan menambahkan beberapa fitur misalnya rata-rata nilai seluruh karyawan untuk satu periode penilaian, untuk setiap kategori, laporan

perkembangan rata-rata nilai karyawan, dan berbagai variasi laporan untuk mendukung kepentingan manajemen di bidang evaluasi kinerja karyawan secara keseluruhan.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil pengembangan sistem ini dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pendekatan Gap Analysis dapat digunakan sebagai salah satu metoda pengukuran kinerja karyawan yang obyektif dan hasilnya dapat digunakan sebagai motivasi untuk meningkatkan prestasi karyawan.
2. Penerapan pendekatan Gap Analysis pada aplikasi penilaian kinerja karyawan dapat membantu manajemen mengevaluasi kinerja karyawan dan memutuskan tindakan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja tersebut.
3. Untuk meningkatkan utilitas aplikasi, perlu pengembangan lebih lanjut dengan penambahan fitur-fitur baru yang dapat mengoptimalkan data-data yang sudah tersedia dan membantu manajemen merencanakan pengembangan sumber daya manusia di perusahaan.

#### REFERENSI

[1] Aelani, Khoirida, "Kerangka Kerja Evaluasi Sistem Informasi (Studi Kasus pada Implementasi Sistem Informasi Akademik)", Prosiding SNATI 2008, Universitas Islam Indonesia.

[2] Bhattacharjee, Pijush Kanti, "A Novel Service Quality Measurement Method with Minimum Attributes", International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 1, No. 1, April 2010, ISSN: 2010-0248 (diakses dari alamat: [www.ijimt.org/papers/20-M401.pdf](http://www.ijimt.org/papers/20-M401.pdf))

[3] Bordley, Robert F., "Integrating Gap Analysis and Utility Theory in Service Research", (diakses dari alamat: [bordley.org/mpe/quality4.pdf](http://bordley.org/mpe/quality4.pdf))

[4] Fedoroff, Paul, "Comparing Service Quality Performance with Customer Service Quality needs, Explanation of SERVQUAL Methodology of Zeithaml, Parasuraman, and Berry", (diakses dari alamat: [http://www.12manage.com/methods\\_zeithaml\\_servqual.html](http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html))

[5] Kanaidi, SE.M.Si, dan Saputra Suparno, SE., "Analisis Service Quality, Satisfaction, Trust, Reputation, Loyalty dan Strategi Pengembangan Service Quality dengan Pendekatan QFD", Hasil Penelitian Bersaing DP2M Ditjen DIKTI, 2009 (diakses dari alamat: <http://ken-loyalty.blogspot.com/2009/11/analisis-service-quality-satisfaction.html>)

- [6] <http://ken-servqual.blogspot.com/2009/11/analisis-service-quality-satisfaction.html>