

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Hasibuan dalam (Handri, dkk. 2016) karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu.

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang dibutuhkan suatu perusahaan untuk dapat menjalankan kegiatan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah diberikan. Kinerja karyawan cukup berpengaruh pada tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan visi dan misi yang sudah ditetapkan. Perusahaan harus menjaga kualitas dari setiap karyawan agar terus berkembang dan memiliki produktivitas yang tinggi dalam bekerja dengan cara melakukan pemilihan karyawan terbaik.

Menurut Stewart dalam (Abadi dan Latifah, 2016) menyatakan bahwa penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu butir dari delapan butir pemberdayaan. Jika proses pemberdayaan melalui *training* telah dilaksanakan, penting memantau perkembangan dan menilai hasilnya. Pemantau dan penilaian dilakukan secara terus menerus sehingga menjadi sebagian ciri manajemen yang dijalankan, baik penilai maupun yang dinilai dengan mempertimbangkan sasaran dan standar yang telah ditetapkan, dipenuhi dan dicermati.

Pemilihan karyawan terbaik termasuk salah satu aspek yang penting bagi perusahaan. Selain mendapatkan predikat sebagai karyawan terbaik, perusahaan juga akan memberikan tambahan bonus atau kenaikan gaji kepada karyawan yang terpilih. Hal ini dimaksudkan untuk memotivasi karyawan lain yang belum mendapatkan penghargaan sebagai karyawan terbaik agar terus menunjukkan kemampuan yang dimilikinya.

PT. Fokus Target Solusi merupakan perusahaan *start-up agency* yang bekerja dengan distributor maupun prinsipal produk Teknologi Informasi (TI) baik *software* maupun *hardware*. Perusahaan yang terletak di daerah Jakarta Pusat ini juga menerapkan hal yang sama seperti perusahaan lainnya, yaitu memberikan penghargaan kepada karyawan terbaik di setiap bulan. Proses pemilihan karyawan terbaik dipilih berdasarkan rekomendasi dari masing-masing proyek Telesales yang sedang berjalan. Kriteria lainnya yang menjadi dasar

untuk pengambilan keputusan antara lain kehadiran, kedisiplinan, loyalitas, jumlah *dial* dan jumlah *leads* yang dihasilkan.

Perusahaan yang masih berusia 1 tahun ini, terus mengalami peningkatan jumlah karyawan yang membuat perusahaan kesulitan dalam melakukan penilaian secara objektif dan terkadang kurang tepat sasaran serta jika ada karyawan yang memiliki kemampuan yang tidak jauh berbeda dengan karyawan lainnya, ini juga menjadi salah satu faktor yang menjadi suatu permasalahan yang dialami oleh PT. Fokus Target Solusi. Dengan memberikan hasil yang tidak sesuai, karyawan akan merasa dirugikan dan dapat menjadikan karyawan kurang bersemangat untuk memberikan kinerja yang maksimal.

Decision Support System (DSS) adalah salah satu materi yang dipelajari pada ilmu komputer atau biasa disebut juga sebagai Sistem Pendukung Keputusan (SPK). Menurut Turban dalam (Rachmat, 2017) mendefinisikan bahwa sistem pendukung keputusan yang terdiri dari tiga komponen yang saling berinteraksi, yaitu sistem bahasa, sistem pengetahuan dan sistem pemrosesan masalah. Sistem Pendukung Keputusan (SPK) bertujuan untuk menyediakan informasi, membimbing, memberikan prediksi serta mengarahkan kepada pengguna informasi agar dapat melakukan pengambilan keputusan dengan lebih baik (Denay, 2014).

Adanya 5 kriteria yang dijadikan sebagai acuan untuk memilih kandidat karyawan terbaik seperti kehadiran, kedisiplinan, loyalitas, jumlah *dial* dan jumlah *leads* yang dihasilkan, maka Penelitian ini akan menggunakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dengan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Metode ini dipilih karena dapat menentukan nilai bobot untuk setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan proses peringkat yang akan menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternatif yaitu berdasarkan kriteria-kriteria yang sudah ditentukan. Dengan demikian, dilakukan suatu Penelitian yang dibuat dalam bentuk tugas akhir yang berjudul "Penerapan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) Untuk Menentukan Karyawan Terbaik pada PT. Fokus Target Solusi".

B. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis oleh peneliti, ditemukan permasalahan yang membuat PT. Fokus Target Solusi mengalami ketidaktepatan dan kurang efektif dalam proses pencarian karyawan terbaik. Langkah awal yang biasa dilakukan oleh perusahaan *start-up* ini adalah mengumpulkan data kandidat karyawan terbaik dari *Marketing Specialist*, kemudian *Head of Telemarketing* melakukan *review*

terhadap data yang sudah diberikan oleh *Marketing Specialist* dengan kurun waktu sekitar 14 hari dari target yang sudah ditentukan perusahaan.

Hal ini berdampak pada keterlambatan proses pengumuman pemenang karyawan terbaik sehingga membuat para karyawan menunggu. Pemilihan karyawan terbaik yang hanya dilakukan oleh seorang *Head of Telemarketing* ini pun terkadang terkesan kurang transparan karena tidak adanya data yang diberikan kepada semua karyawan agar dapat dilihat mulai dari proses pemilihan sampai dengan hasil perankingan tersebut. Kemudian, hasil yang diumumkan oleh *Head of Telemarketing* ini terkadang tidak tepat sasaran karena adanya karyawan lain yang memiliki kemampuan yang jauh berbeda secara kriteria dari karyawan yang terpilih.

No.	Nama Karyawan
1.	Rully
2.	Muthia
3.	Nurul
4.	Bella
5.	Linda

Sumber : PT. Fokus Target Solusi (2019)

Tabel 1.1 Karyawan Terpilih

1. Identifikasi Masalah

Maka dari itu, identifikasi masalah yang diperoleh adalah:

- a. Kurang efektifnya pemilihan karyawan terbaik pada PT. Fokus Target Solusi
- b. Ketidak-tepatan karyawan yang dipilih oleh Head of Telemarketing.

2. Pokok Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah disebutkan, maka diperoleh pokok masalah yang akan dibahas yaitu pemilihan karyawan terbaik yang kurang efektif dan tidak tepat sasaran.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pokok masalah diatas, maka rumusan masalah adalah :

- a. Seberapa tepat dan efektifnya sistem yang dibuat dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dalam pemilihan karyawan terbaik pada PT. Fokus Target Solusi?
- b. Bagaimana penerapan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) pada Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk menentukan karyawan terbaik pada PT. Fokus Target Solusi?

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pengembangan aplikasi ini adalah menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) sebagai Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk melakukan pemilihan karyawan terbaik pada PT. Fokus Target Solusi. Dan memiliki tujuan yaitu :

- a. Menentukan karyawan terbaik dengan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).
- b. Merancang suatu Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk memperoleh karyawan terbaik yang sesuai dengan kriteria pada PT. Fokus Target Solusi.

D. Spesifikasi Hasil yang Diharapkan

Spesifikasi produk yang diharapkan dalam penelitian pengembangan proyek pengambilan keputusan dalam pemilihan karyawan terbaik ini adalah :

1. Sistem pemilihan karyawan terbaik bisa membantu tim manajemen dalam memilih karyawan terbaik secara cepat, objektif dan tepat sasaran.
2. Dapat melakukan input, proses dan menampilkan hasil penilaian yang diharapkan.
3. Sistem yang dibuat akan dapat memberikan laporan secara akurat.

E. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini dibuat berdasarkan permasalahan di perusahaan dalam menentukan karyawan terbaik yang dirasa masih bersifat subjektif dan kurang tepat sasaran. Maka dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada perusahaan agar bisa mendapatkan karyawan terbaik dengan objektif dan tepat sasaran. Hasil akhir akan memberikan penilaian yang akurat meskipun ada karyawan yang memiliki kemampuan tidak jauh berbeda dengan karyawan lainnya. Dampak positif dari penelitian ini yaitu karyawan yang belum terpilih akan terus berusaha memberikan kemampuan yang mereka miliki agar bisa menjadi karyawan terbaik.

F. Asumsi dan Keterbatasan

Asumsi dari hasil penelitian ini adalah :

Sistem yang dibuat sebagai pendukung keputusan pemilihan karyawan terbaik dapat membantu tim manajemen PT. Fokus Target Solusi dalam melakukan pencarian kandidat yang sudah direkomendasikan oleh masing-masing proyek Telesales. Memberikan keefektifan dan keakuratan terhadap kandidat yang terpilih sebagai karyawan terbaik dengan data yang sudah ada.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kriteria yang digunakan dalam menentukan karyawan terbaik adalah kehadiran, kedisiplinan, loyalitas, jumlah *dial* dan jumlah *leads* yang dihasilkan.
- b. Penelitian ini dilakukan untuk pemilihan karyawan terbaik di PT. Fokus Target Solusi dengan tujuan memberikan rekomendasi kepada manajemen perusahaan.
- c. Metode yang digunakan adalah metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

G. Definisi Istilah dan Definisi Operasional

1. Telesales adalah pekerjaan untuk menjual produk secara langsung kepada *customer* melalui telepon.
2. Jumlah *dial* adalah total perhitungan telepon seorang Telesales dalam satu hari.
3. *Leads* adalah perusahaan yang memiliki ketertarikan dengan produk yang ditawarkan oleh masing-masing proyek Telesales.
4. *Software* adalah sekumpulan data-data elektronik yang tersimpan dan diatur oleh komputer yang berupa program atau instruksi untuk menjalankan dan mengeksekusi suatu perintah.
5. *Hardware* adalah komponen dari komputer yang sifatnya berwujud dan terlihat yang berfungsi untuk mendukung proses komputerisasi.
6. *Start-up agency* adalah perusahaan yang baru menjalankan bisnis dalam membantu memasarkan produk yang dimiliki oleh klien.
7. Divisi Operasional adalah suatu unit kerja yang menjalankan kegiatan bisnis utama dalam suatu perusahaan.
8. Loyalitas adalah kualitas kesetiaan seseorang yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan kepada suatu perusahaan.