

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis yang dinamis dan kompetitif, peningkatan kinerja karyawan menjadi kunci keberhasilan perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja unggul tidak hanya memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berinovasi. Untuk mendorong motivasi dan retensi karyawan yang berkualitas, pemberian insentif berupa kenaikan gaji merupakan strategi yang umum diterapkan oleh perusahaan.

Namun, tantangan muncul ketika perusahaan dihadapkan pada tugas menentukan karyawan mana yang berhak mendapatkan kenaikan gaji, serta sejauh mana peningkatan tersebut harus diberikan. Penilaian kinerja karyawan yang adil dan objektif menjadi esensial dalam menyusun rekomendasi kenaikan gaji, mengingat keputusan ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan karyawan, tetapi juga berdampak langsung pada keuangan perusahaan.

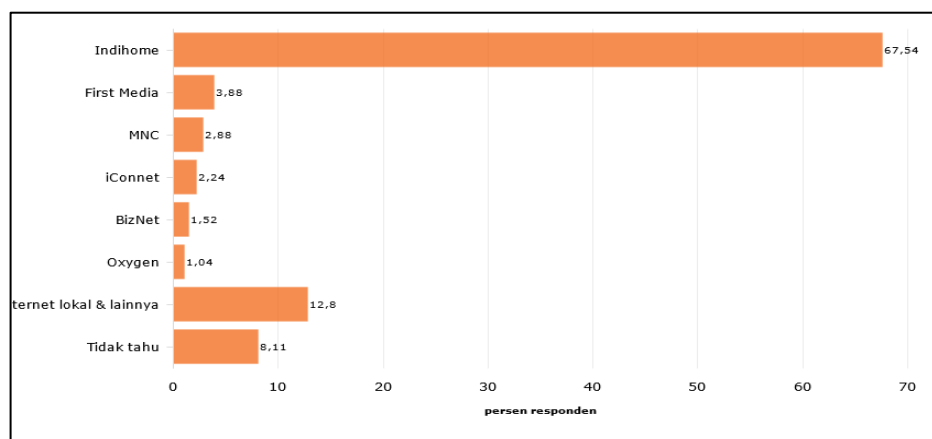
Dalam konteks ini, perlu adanya pendekatan sistematis dan terstruktur untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Penilaian kinerja yang melibatkan berbagai aspek seperti pencapaian target, keterlibatan dalam proyek-proyek strategis, dan kontribusi terhadap tim kerja dapat memberikan gambaran holistik mengenai kontribusi seorang karyawan terhadap kesuksesan perusahaan.

Penggunaan metode penilaian kinerja yang tepat menjadi penting, karena tidak hanya menciptakan dasar yang kuat untuk memberikan kenaikan gaji, tetapi juga memberikan motivasi kepada karyawan untuk terus meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi metode-metode penilaian kinerja karyawan terbaik yang dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi kenaikan gaji. Dengan pendekatan yang sistematis, diharapkan perusahaan dapat mengoptimalkan alokasi sumber daya, meningkatkan kepuasan karyawan, dan pada akhirnya, mencapai tujuan bisnis jangka panjang.

Selain itu, penilaian kinerja karyawan tidak hanya penting sebagai alat untuk memberikan kenaikan gaji, tetapi juga sebagai instrumen untuk mengidentifikasi potensi pengembangan karyawan. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan masing-masing individu, perusahaan dapat merancang program pelatihan yang lebih terarah, sehingga karyawan dapat terus meningkatkan keterampilan dan

pengetahuan mereka. Pemahaman mendalam tentang kinerja karyawan juga memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi bakat potensial di dalam organisasi, yang dapat mendukung kebijakan promosi internal dan pengembangan kepemimpinan.

Selanjutnya, penilaian kinerja yang terfokus pada pencapaian tujuan perusahaan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang sejauh mana strategi bisnis perusahaan diimplementasikan di tingkat operasional. Dengan melibatkan karyawan dalam pencapaian tujuan bisnis, perusahaan dapat menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada hasil dan meningkatkan keterlibatan karyawan. Karyawan yang merasa terlibat dalam pencapaian visi dan misi perusahaan cenderung lebih termotivasi dan berdedikasi, yang pada gilirannya dapat menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan inovatif.



Gambar 1. 1 Jumlah Internet Service Provider Yang digunakan di Indonesia
Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Dalam mengidentifikasi masalah di dunia kerja ada beberapa karyawan yang bisa dengan mudah dan cepat mengatasi masalah tersebut. Dan ada beberapa karyawan yang masih mengalami kesulitan atau lamban bertindak dalam menyelesaikan sebuah masalah yang dihadapi saat bekerja. Adanya perbedaan dalam kinerja karyawan membuat karyawan dengan kinerja yang lebih baik akan unggul dalam menyelesaikan tugas pekerjaan dibandingkan karyawan yang bekerja dengan lamban.

Hal ini bisa berdampak buruk pada kualitas sebuah perusahaan. Agar kualitas para karyawan menjadi lebih baik dan meningkat, perusahaan perlu melakukan suatu penilaian untuk mengukur prestasi kerja pada karyawan. Salah satu praktik penilaian prestasi kerja terhadap karyawan akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga mencerminkan kemampuan karyawan yang telah memahami apa yang menjadi tujuan, sasaran, dan harapan perusahaan.

Penilaian prestasi kinerja karyawan akan tergolong objektif apabila semua faktor yang ada dimasukkan dalam pertimbangan penilaian dan hendaknya para penilai harus menghindari dari sikap suka atau tidak suka terhadap karyawan yang dinilai. Namun hal ini tidak memungkinkan karena masih tidak sedikit perusahaan yang menilai prestasi kerja dengan cara subjektif yaitu didasarkan pada penilaian hasil dugaan atau pendapat pribadi berdasarkan perasaan selera manusia itu sendiri, tidak berdasarkan dari hasil fakta dan data.

Dengan melakukan penilaian prestasi kinerja dibutuhkan sistem pendukung keputusan untuk menghasilkan karyawan terbaik pada perusahaan secara alternatif serta dalam proses penilaiannya bersifat objektif. Penilaian kinerja dari setiap organisasi perusahaan penyedia jasa internet atau biasa disebut dengan *Internet Service Provider* (ISP) dilakukan dengan beberapa kebijakan yang berbeda yang telah diatur oleh perusahaan. Memiliki ketentuan dalam prestasi karyawan dengan mendapatkan hasil yang akurat, memiliki tingkat pembobotan nilai yang berbeda.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat banyak manfaat yang dapat diperoleh dalam kehidupan manusia. Salah satunya adalah manfaat dalam pengambilan keputusan terhadap suatu masalah atau yang sering disebut dengan sistem pendukung keputusan. Sistem pendukung keputusan atau yang dikenal dengan istilah *Decision Support System* (DSS) merupakan sebuah sistem yang mampu memberikan solusi pemecahan masalah secara struktur dan spesifik. Menurut (Billy eden., n.d.), sistem pendukung keputusan ditujukan untuk membantu para pengambil keputusan dalam memecahkan masalah dengan fokus menyajikan informasi yang nantinya bisa dijadikan sebagai bahan alternatif keputusan terbaik.

Sistem pendukung keputusan didefinisikan sebagai sistem berbasis komputer yang terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi, yaitu : sistem bahasa, sistem pengetahuan dan sistem pemrosesan masalah (Turban, 2010). Menurut Umar (2002) pada sistem pendukung keputusan ada beberapa faktor yang menilai keterampilan di dalam pengambilan keputusan yang dimiliki oleh seorang pengambil keputusan seperti manajer, faktor tersebut antara lain: (1) Faktor

intelengensi, (2) Faktor kapabilitas, (3) Faktor kapasitas dan tanggung jawab.

Dalam penelitian ini, peneliti membahas mengenai sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai sistem pendukung keputusan yang bertujuan untuk menghasilkan hasil secara objektif dalam menentukan penilaian kinerja karyawan untuk mendapatkan hasil yang tepat dalam evaluasi kinerja karyawan terbaik.

Sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) Pada *Internet Service Provider* (ISP) merupakan suatu bagian yang sangat penting karena dengan adanya KPI pada perusahaan ISP dapat membantu meningkatkan visibilitas, akuntabilitas, dan efektivitas terhadap kinerja karyawan. Sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) pada *Internet Service Provider* (ISP) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan sebelumnya berdasarkan penilaian subjektif. Berdasarkan hasil pengamatan dan diskusi oleh team leader atau manager. Penilaian seperti ini dirasa kurang tepat karena hasil masih dari dugaan sementara, berdasarkan pengamatan sehari-hari atau dari selera setiap individu tersendiri. Penilaian seharusnya berdasarkan fakta dan data yang objektif serta kriteria yang terukur.

Dalam sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) pada *Internet Service Provider* (ISP) diperlukan penilaian berdasarkan fakta dan data. Pada saat ini dampak yang dapat terjadi jika penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) dilakukan secara subjektif akan menimbulkan kinerja yang tidak memuaskan, lamban dalam pengambilan keputusan, mengurangi motivasi dan semangat kerja, tidak disiplin dan tidak konsisten dalam melakukan pekerjaan sehingga hasilnya kurang memuaskan.

Diharapkan dengan adanya sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) ini, dapat menambah produktivitas dan semangat dalam bekerja seorang karyawan serta mendapatkan nilai positif bagi perusahaan penyedia jasa internet karena mempunyai pelayanan karyawan yang produktif untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan yang memakai jasa tersebut.

Oleh karena itu, pada pengukuran prestasi kinerja karyawan yang efektif sangat diperlukan untuk kemajuan sebuah perusahaan. Pengelolaan sumber daya, peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan pemenuhan kebutuhan pelanggan menjadi fokus utama bagi keberhasilan suatu organisasi. *Key Performance Indicator* (KPI) memiliki definisi sebagai alat pengukuran kinerja yang terukur. Dalam pemanfaatannya KPI memiliki peranan penting dalam memfasilitasi pengambilan keputusan yang tepat, pengukuran kinerja yang akurat, serta

pemanfaatan sumber daya yang optimal. Meskipun pentingnya *Key Performance Indicator* (KPI) sangat diakui, tidak banyak organisasi yang masih mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi dan mengimplementasikan *Key Performance Indicator* (KPI) secara efektif.

Pada sistem pendukung keputusan setiap individu sering dihadapkan pada permasalahan dalam mengambil keputusan di antara pilihan terbaik, sehingga dibutuhkan suatu alat bantu agar pemrosesan pengambilan keputusan berlangsung secara efektif dan efisien serta agar keputusan yang dihasilkan menjadi keputusan terbaik. Dengan menggunakan sistem pendukung keputusan berbasis komputer diharapkan dapat membantu permasalahan tersebut.

Sistem pada metode ini perusahaan dapat melakukan perbandingan terhadap beberapa kriteria dan bobot untuk menentukan penilaian kinerja karyawan. Oleh karena itu, permasalahan yang ada dibagi berdasarkan kriteria-kriteria yang spesifik menggunakan sistem hierarki, kemudian menentukan nilai bobot pada setiap kriteria yang ditentukan. Kemudian data dapat diolah menjadi sedemikian rupa sehingga mendapatkan alternatif rekomendasi yang optimal dan akurat. Manfaat yang diberikan jika menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk memilih karyawan dengan nilai yang akurat akan menjadikan hasil secara objektif.

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dikembangkan oleh Thomas L. Saaty, seorang ahli matematika pada tahun 1970-an. Menurut Saaty metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu memecahkan persoalan yang kompleks dengan menstrukturkan suatu hierarki kriteria, pihak yang berkepentingan, dan hasil menarik berbagai pertimbangan guna mengembangkan bobot atau prioritas. Hal ini memungkinkan pemilik perusahaan jasa internet untuk mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) yang paling relevan dan memberikan bobot pada setiap KPI berdasarkan kepentingannya dalam mencapai tujuan bisnis.

Penerapan metode AHP dalam penentuan penilaian pada karyawan Internet Service Provider (ISP) memiliki beberapa keuntungan. (1) metode Analytical Hierarchy Process AHP membantu dalam mengidentifikasi KPI yang paling penting dan relevan untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan jasa internet, dengan menggunakan ini perusahaan penyedia jasa internet dapat memprioritaskan KPI yang paling berdampak dan relevan untuk mencapai kesuksesan bisnis.

Metode ini memungkinkan pemilik perusahaan jasa internet untuk memberikan bobot kepentingan pada setiap KPI. Dalam penentuan bobot,

perusahaan dapat melibatkan pemangku kepentingan, seperti manajemen senior, tim manajemen, atau karyawan yang terkait, untuk memberikan masukan dan perspektif yang berbeda. (3) Metode ini memungkinkan perusahaan jasa internet untuk melakukan perbandingan dan penilaian terhadap KPI yang berbeda secara komprehensif. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi KPI yang paling berpengaruh dan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang keterkaitan antara KPI tersebut.

Dalam konteks Internet Service Provider (ISP), penilaian karyawan yang menggunakan Key Performance Indicator (KPI) dan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) memiliki manfaat besar. Penilaian ini membantu perusahaan dalam mengevaluasi kinerja karyawan secara objektif, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan, dan memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan terkait kenaikan gaji. Hal ini juga memberikan insentif kepada karyawan untuk meningkatkan produktivitas mereka, memotivasi mereka, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dengan demikian, penilaian karyawan dengan KPI dan AHP tidak hanya mendukung pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, tetapi juga membantu perusahaan ISP untuk menjaga kompetitivitasnya di pasar yang semakin ketat.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa, dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) cukup tepat sebagai solusi dari permasalahan diatas, serta dibutuhkan sistem pendukung keputusan untuk Sistem Penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) Pada Internet Service Provider (ISP) Untuk Rekomendasi Kenaikan Gaji Karyawan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Dalam hal ini rangking yang telah didapatkan akan berguna terhadap pemberian *reward* atau bonus karyawan pada instansi perusahaan penyedia jasa internet lain, sehingga hal ini sangat tepat untuk menjadikan acuan dalam penelitian yang saat ini penulis kembangkan, untuk bisa menentukan kinerja karyawan terbaik pada perusahaan penyedia jasa layanan internet. Maka dari itu, penulis akan mengajukan penelitian skripsi yang berjudul **“PENERAPAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) PADA SISTEM PENILAIAN KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) UNTUK REKOMENDASI KENAIKAN GAJI KARYAWAN PERUSAHAAN JASA INTERNET”**.

B. Permasalahan

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan sumber data dari PT Supra Primatama Nusantara untuk penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan perusahaan jasa internet agar mendapatkan hasil yang akurat, namun saat ini masih dilakukan secara pengamatan dan diskusi manajer atau HRD yang dilakukan secara mandiri sebagai *decision maker*.

Tabel 1. 1 Penilaian Karyawan Sebelumnya

KPI	Dokumentasi				Presensi Kehadiran				Time Management				Final Result	
	Karyawan mencatat informasi saat melakukan tugas kerja				Karyawan mencerminkan kedisiplinan saat bertugas				Karyawan menyelesaikan tugas dengan efektif					
	Bobot	Realisasi	Nilai	Nilai Akhir	Bobot	Realisasi	Nilai	Nilai Akhir	Bobot	Realisasi	Nilai	Nilai Akhir	Total Nilai	Rank
NIK 001	25	90	90	23	50	90	90	45	25	100	125	31,25	98,75	2
NIK 002	25	95	95	24	50	95	95	48	25	90	113	28,125	99,375	1
NIK 003	25	90	90	23	50	88	88	44	25	90	113	28,125	94,75	3
NIK 004	25	80	80	20	50	87	87	44	25	100	125	31,25	94,75	3
NIK 005	25	90	90	23	50	90	92	46	25	80	100	25	93,5	5
NIK 006	25	90	90	23	50	88	88	44	25	82	103	25,625	92,125	7
NIK 007	25	90	90	23	50	80	80	40	25	95	119	29,6875	92,1875	6
NIK 050	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32
NIK 100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	120
NIK 200	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	143

Sumber : PT. Supra Primata Nusantara

Dapat dilihat pada Tabel 1.1 Penilaian Karyawan Sebelumnya, Pada Kolom Peringkat terdapat Total Nilai yang merupakan hasil dari perhitungan kriteria yang dijumlahkan. Penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk mendapatkan nilai yang akurat berdasarkan pembobotan nilai pada setiap kriteria masing-masing pekerja terhadap kriteria penilaian karyawan, penilaian kinerja karyawan ini dilakukan dengan mengambil referensi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wawan Gunawan, 2019) dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini

Tabel 1. 2 Kriteria Penelitian Sebelumnya

NO	Kriteria	Keterangan
1.	Kecerdasan	Kemampuan dalam hal pengetahuan, pemahaman, dan ketepatan dalam mengatasi tantangan dalam dunia kerja
2.	Sikap Kerja	Kemampuan dalam pandangan, dan sikap mental terhadap sebuah pekerjaan
3.	Perilaku	Kemampuan dalam bertindak dan berinteraksi pada lingkungan kerja

Sumber : Wawan Gunawan, 2019

Berdasarkan hasil penelitian sudah dilakukan sebelumnya masih terdapat kekurangan dalam variabel kriteria yang seharusnya termasuk dalam perhitungan yang digunakan pada sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk menentukan penilaian kinerja karyawan *Internet Service Provider* (ISP). Dari tiga kriteria yang digunakan, hasil penilaian tersebut dinilai belum sepenuhnya akurat. Oleh karena itu, penelitian ini akan melakukan penyesuaian terhadap kriteria yang semestinya menjadi variabel penilaian, dengan menambahkan beberapa kriteria tambahan agar hasil penilaian menjadi lebih objektif dan relevan. Adapun kriteria tambahan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1,3 dibawah ini :

Tabel 1. 3 Kriteria Penilaian Tambahan

Kriteria	Keterangan
Skill, dan Teamwork	Kriteria diambil dari penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Paryanti 2022);
Pelanggan (Customer) (pelayanan terhadap pelanggan)	Kriteria diambil dari penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Kinanti 2017);
Kualitas kerja	Kriteria diambil dari penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (syahadatina, Hoerudin, and Anwar 2022);
Dokumentasi, Presensi (kehadiran), Time Management dalam Instalasi atau Troubleshooting jaringan internet	Kriteria diambil dari ketentuan perusahaan dari objek penelitian (PT. Supra Primatama Nusantara).

Dapat dilihat pada tabel 1.3 kriteria penilaian tambahan, menambahkan kriteria tambahan di antaranya skill, dan teamwork yang diambil dari penelitian sebelumnya oleh (Paryanti 2022). Kriteria tentang pelayanan terhadap customer yang diambil dari penelitian sebelumnya oleh (Kinanti 2017) Kriteria tambahan selanjutnya yaitu kualitas kerja dalam pekerjaan diambil dari penelitian yang dilakukan oleh (syahadatina, Hoerudin, and Anwar 2022). Dan terakhir ada kriteria Dokumentasi, Presensi (kehadiran), dan Time Management dalam melakukan tugas pekerjaan diambil dari kriteria ketentuan perusahaan dari objek penelitian pada PT. Supra Primatama Nusantara.

Dengan menambahkan beberapa kriteria tambahan bermaksud agar penerapan metode *analytical hierarchy process* (AHP) pada sistem penilaian key

performance indicator (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan perusahaan jasa internet ini bisa menjadi lebih baik dan akurat dalam penilaian prestasi kinerja karyawan. Dari hasil penambahan kriteria tersebut adapun sumber data yang akan diteliti pada penelitian ini, berdasarkan kriteria pada penelitian sebelumnya yang belum akurat serta sumber data yang ada perusahaan yang saat ini menjadi sumber objek.

Sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang kini sedang berjalan berdasarkan data hasil survei wawancara pada PT. Supra Primatama Nusantara, terdiri dari 3 kriteria yang digunakan. (1) Dimulai dari Dokumentasi saat melakukan aktivitas pekerjaan. Dengan hasil dokumentasi ini, dapat membantu kemajuan perusahaan dalam fasilitas komunikasi, dan sebagai replikasi atau pemahaman ulang pekerjaan di masa depan. (2) Presensi Kehadiran, sebagai catatan yang terverifikasi dalam sebuah pekerjaan, memastikan karyawan hadir selama jam kerja yang telah ditetapkan. Dalam kehadiran juga seorang user dapat mengevaluasi kinerja karyawannya. (3) *Time Management*, kegiatan ini berguna untuk menciptakan efisiensi kerja kepada karyawan. Dengan penyelesaian yang tepat waktu akan membantu penundaan yang berdampak negatif pada produktivitas dan hasil kerja. Dari hasil analisa tersebut, dapat dilihat pada tabel 1.4 Hasil akhir penilaian, pada kolom final result masih terdapat total nilai dan rangking dengan hasil yang sama pada perangkian kinerja prestasi karyawan *Internet Service Provider* (ISP) yang berbeda dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini :

Tabel 1. 4 Hasil Akhir Penilaian

Alternatif	Final Result	
	Total Nilai	Rank
NIK 001	98,75	2
NIK 002	99,375	1
NIK 003	94,75	3
NIK 004	94,75	3
NIK 005	93,5	5
NIK 006	92,125	7
NIK 007	92,1875	6
NIK 050	.	32

Alternatif	Final Result	
	Total Nilai	Rank
NIK 100	.	120
NIK 200	.	143

Berdasarkan kolom Final Result pada proses perhitungan yang sudah berjalan saat ini, nilai pada kolom Total Nilai dan Rank menghasilkan angka yang sama pada dua karyawan yang berbeda. Objek metode ini mengambil urutan ranking karyawan yang berprestasi berdasarkan hasil dari perancangan *Key Performance Indicator* (KPI) terhadap penilaian kinerja karyawan perusahaan jasa internet atau biasa disebut *Internet Service Provider* (ISP), maka dari itu perurutan ranking prestasi pekerja haruslah benar dan tidak ada kesamaan hasil. Dan hasil dengan prestasi tertinggi kinerja karyawan tertinggi diperoleh dari NIK 002. Namun jika dianalisa pada tabel diatas khususnya pada penerima prestasi karyawan terbaik yang diberikan kepada NIK 002 dirasa masih kurang tepat. Karena perhitungan hanya berdasarkan pada nilai kriteria yang menurut pengamatan sementara dari manager site atau HRD yang dipentingkan terlebih dahulu. Dan untuk kriteria yang diambil dirasa masih perlu adanya penambahan kriteria yang ditambahkan untuk mencapai hasil yang lebih tepat. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwasannya metode ini belum tepat atau efektif dalam proses pelaksanaannya sehingga diperlukan adanya sebuah metode perhitungan agar hasil dari penelitian tersebut dapat lebih tepat dan memberikan hasil yang akurat.

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

- Kurang tepatnya dalam penentuan penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan;
- Belum dapat tercipta Efektivitas penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) pada perusahaan jasa internet untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan;
- b. Seberapa tepat dan efektifnya penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan.

C. Spesifikasi Produk Yang Diharapkan

Dalam penelitian ini diharapkan produk yang terealisasi dapat diproses perkembangannya melalui sebuah sistem penilaian *key performance indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji :

- a. Penerapan metode AHP dapat menghasilkan penilaian yang objektif dalam menentukan kenaikan gaji karyawan;
- b. Sistem dapat mempermudah pengguna dalam menentukan penilaian kinerja karyawan.

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka maksud dari penelitian ini adalah menerapkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada sebuah sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan. Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menerapkan sebuah metode AHP dalam sistem penilaian KPI untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan.

2. Tujuan Penelitian

- a. Mendapatkan hasil penilaian yang lebih tepat dan efektif dalam menentukan *Key Performance Indicator* (KPI) pada penerapan tiap perspektif karyawan jasa internet untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan;
- b. Mengembangkan *Prototype* aplikasi Sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan pada perusahaan jasa internet;

- c. Mengukur ketepatan dan efektivitas penerapan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan perusahaan jasa internet.

E. Signifikasi Penelitian

Signifikasi penelitian ini dalam rangka mengembangkan penerapan teknik komputasi pemodelan AHP pada sistem penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) untuk rekomendasi kenaikan gaji karyawan perusahaan jasa internet. Sementara manfaat dari penelitian yaitu :

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan mengenai penerapan metode AHP dalam menentukan penilaian KPI kinerja karyawan pada perusahaan jasa internet;

- b. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memudahkan Perusahaan dalam menentukan penilaian KPI kinerja karyawan pada perusahaan jasa internet;

- c. Manfaat kebijakan

Sistem dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan perusahaan dalam menentukan penilaian KPI kinerja karyawan pada perusahaan jasa internet.

F. Asumsi dan Keterbatasan

Dalam penelitian ini, terdapat asumsi baik dari sistem yang dikembangkan maupun metode yang digunakan. Asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1. Asumsi**

- a. Dalam penelitian ini menggunakan 7 kriteria penilaian tambahan, di antaranya seperti presensi kehadiran, *time management*, dokumentasi, *skill*, *teamwork*, pelayanan pelanggan dan kualitas kerja yang merupakan faktor yang relevan dan dapat diukur dengan baik;
- b. Penelitian ini mengembangkan sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

2. Keterbatasan

- a. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) masih melibatkan responden penilai dalam memberikan prioritas dan bobot terhadap KPI;
- b. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membutuhkan perhitungan yang kompleks, sehingga membutuhkan banyak waktu dan sumber daya dalam penelitiannya;
- c. Penelitian ini hanya dapat dipengaruhi oleh input yang dimasukan, jika ada kesalahan input maka akan mempengaruhi akurasi hasil;
- d. Aplikasi masih terbatas dalam fitur-fitur tertentu, tidak bisa menampilkan fitur-fitur yang lain;
- e. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan secara langsung ke berbagai perusahaan selain yang bergerak di bidang jaringan.

G. Definisi Istilah dan Definisi Operasional

Berikut definisi istilah dan definisi operasional yang digunakan dalam penulisan penelitian ini :

- a. *Key Performance Indicator* (KPI); Indikator pengukur kinerja yang digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan atau performa pada karyawan.
- b. *Internet Service Provider* (ISP); Penyedia layanan jasa internet.
- c. Absensi; Data kehadiran karyawan.
- d. *Time Management*; Perencanaan seseorang dalam mengatur waktu secara efektif guna mencapai tujuan tertentu.
- e. *Troubleshooting*; Proses identifikasi dan penyelesaian masalah yang terjadi pada sistem, perangkat, atau proses.
- f. *Human Resource Development* (HRD); Bidang atau fungsi manajemen yang berfokus pada pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi atau perusahaan.
- g. *Teamwork*; Suatu kolaborasi yang efektif dalam bekerja antara anggota tim untuk mencapai tujuan bersama.
- h. *Intelegensi*; Suatu kemampuan untuk menerapkan kemampuan pengetahuan yang sudah ada untuk memecahkan berbagai masalah.
- i. *Reward*; Sebuah bentuk penghargaan atau imbalan jasa atas apa yang telah dilakukan oleh seseorang.