

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada setiap perusahaan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, hal ini menjadi *asset* untuk kemajuan suatu perusahaan. Maka dari itu pada setiap perusahaan perlu untuk memberikan *reward* oleh atasan kepada karyawan yang terpilih berdasarkan kriteria-kriteria yang sudah di tentukan perusahaan. Melalui *reward* tersebut berfungsi untuk meningkatkan kualitas kinerja serta mencapai tujuan yang di harapkan oleh perusahaan.

Engineer on site (EOS) adalah karyawan dari perusahaan *Internet Service Provider* (ISP) khusus untuk menghandel gangguan. Dalam suatu perusahaan *Internet Service Provider* (ISP) mempunyai karyawan yang khusus ditempatkan pada customer yang menyewa layanan internetnya, tidak heran pelanggan - pelanggan besar yang bergerak di bidang banking, jasa pengiriman ekspedisi, transportasi publik yang mempunyai beribu titik *link* dicabang kantornya yang terletak di seluruh indonesia untuk saling bisa bertukar informasi/data.

Menurut sumber dari website resmi PT Pegadaian menyatakan bahwa 'PT Pegadaian (Persero), bergerak di bidang pembiayaan, emas, dan aneka jasa sebagai perusahaan BUMN. Setelah mempunyai banyak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, tidak heran bahwa PT Pegadaian yang bersekala perusahaan BUMN ini perlu menggunakan *link* di setiap cabangnya untuk saling terhubung dan bertukar informasi.

Penilaian kualitas suatu karyawan *engineer on site* harus mutlak dapat dilakukan perusahaan untuk mengetahui kinerja karyawan. Pada perusahaan PT Pegadaian, *supervisor* kerap kesulitan saat memutuskan sesuatu, dari yang paling sederhana dan ringan hingga rumit dan berat, serta menurut ketentuan parameter perusahaan.

Karyawan yang memiliki kriteria yang sudah ada di perusahaan adalah karyawan yang akan ditetapkan untuk menerima *reward*. Setelah itu Pegadaian yang akan memberikan penilaiannya guna untuk mengevaluasi kinerja dari tiap *engineer on site*. untuk memulai perhitungan tersebut yang berdasarkan dari beberapa kriteria dibuat. Ketika sedang menentukan kriteria, maka diperlukan sistem pendukung keputusan yang mampu memberikan kemudahan saat mengolah nilai guna rekomendasi pemberian *reward* kepada karyawan *engineer on site*.

Dari seluruh cabang yang tersebar di Indonesia PT Pegadaian mempunyai beberapa perusahaan penyedia *Internet Service Provider (ISP)* agar jaringan tiap outlet selalu terhubung, saat ini ada 3 vendor perusahaan untuk menyediakan link main dan link backup yang terdiri dari perusahaan Telkom, Lintas Arta dan Metrasat, setiap perusahaan *vendor* mempunyai beberapa *engineer on site*, PT Pegadaian berhak menilai kinerja dari tiap *vendor* penyedia jasa internet guna mengevaluasi kinerja dari tiap karyawan *engineer on site*, untuk *reward* yang di berikan itu bisa berupa uang atau bentuk bingkisan kepada *engineer on site*.

Kriteria yang penilaian untuk pemberian *reward* antara lain *update* data teknis, *proactive alarm* gangguan, *open* tiket gangguan. dan *close* tiket gangguan. Dari ketiga perusahaan penyedia jasa internet mempunyai empat kriteria yang sama yaitu *update* data teknis, *proactive* alarm gangguan, *open* tiket gangguan. dan *close* tiket gangguan. Dengan harapan untuk 4 kriteria ini nantinya akan bisa dikembangkan pada perusahaan-perusahaan yang menyewa jaringan internet dan ada karyawan *engineer on site* yang di tempatkan di perusahaan tersebut.

Berlandaskan pada penjelasan di atas, maka digunakan penerapan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* dengan mengangkat judul "Penerapan Metode *Simple Additive Weighting (SAW)* Untuk Rekomendasi Pemberian *Reward Engineer On Site*"

B. Permasalahan

Sistem yang kini sedang berjalan, terdiri dari 4 kriteria untuk perhitungan. Pertama, dimulai dari kriteria *update* data teknis karena hal ini paling kritikal. Jika *update* data teknis tidak dilakukan akan terjadi ketidaksesuaian informasi antara data di sistem dan data di lapangan. Kriteria kedua yaitu *proactive alarm* gangguan, sistem memberikan *alert* atau informasi bahwa di lokasi sedang terjadi kendala. Maka dari itu karyawan *engineer on site* harus sigap mengkonfirmasi kepada *Personal Information Contact (PIC)* yang berada di lokasi untuk menanyakan detail kendala di lokasi.

Kriteria ketiga yaitu dari *close* tiket karena *close* tiket disini akan di target 1x24 jam dari masa pelaporan awal. Jika tidak ada kendala gangguan harus *close* namun jika ada kendala disisi akses atau jaringan bisa lebih dari 1x24 jam. Kriteria ke empat adalah *open* tiket, karyawan *engineer on site* mendapatkan informasi dari PIC bahwa di lokasinya saat ini mengalami gangguan internet maka akan dilakukan *open* tiket gangguan. Pada tabel 1.1 diambil dari data yang dihasilkan oleh pihak *supervisor* melalui wawancara:

Tabel 1.1 Daftar Peringkat Karyawan Pemberian *Reward*

No.	Nama	Kriteria Penilaian				Rata Rata Nilai	Ranking
		<i>Open</i> Tiket	<i>Close</i> Tiket	<i>Proactive Alarm</i> Gangguan	<i>Update</i> Data Teknis		
1	Boby	70	77	60	80	71.8	4
2	Bambang	77	80	63	75	73.8	2
3	Ella	68	82	52	67	67.3	7
4	Ardi	62	66	75	90	73.3	3
5	Divanie	60	77	63	71	67.8	6
6	Fajar	60	74	76	66	69.0	5
7	Dedi	70	85	72	73	75.0	1

Sumber: PT Pegadaian Agustus 2021

Dari hasil tabel 1.1 diperoleh bahwa EOS Dedi yang mendapatkan *reward*, namun jika di analisa pada table di atas khususnya pada nilai yang di dapat oleh EOS Dedi dengan nilai 75,0 dirasa kurang tepat. Karena perhitungannya hanya di jumlah dari total semua kriteria lalu dibagi 4 kriteria dan di pilih angka yang paling besar. Sedangkan untuk atas nama EOS Ardi dengan nilai *update* data teknis dan *proactive alarm* gangguan lebih tinggi namun mendapatkan nilai 73.3 dibawah EOS Dedi. Tentunya hal tersebut kurang tepat dalam memilih karyawan yang akan menerima *reward*.

Hasil dari analisa dapat disimpulkan bahwa kriteria penilaian pada karyawan *engineer on site* untuk pemilihan karyawan yang berpotensi mendapatkan *reward* masih memiliki banyak ketidaktepatan, penilaian yang selanjutnya harus bisa diatasi sehingga tepat dalam pemberian *reward* kepada karyawan *engineer on site*.

1. Identifikasi Masalah

Dalam permasalahan di atas maka identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Belum tepat dalam pemilihan karyawan terbaik dalam pemberian *reward*.
- b. Belum efektif dalam proses penentuan karyawan untuk rekomendasi dalam rangka pemberian *reward*.

2. Pernyataan Masalah

Berdasarkan pernyataan dari permasalahan sebelumnya maka bisa disimpulkan belum efektif dan belum tepatnya pemilihan untuk rekomendasi pemberian *reward* kepada karyawan *engineer on site*.

3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana penerapan metode SAW untuk rekomendasi pemberian *reward* kepada *engineer on site*, menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW)?
- b. Seberapa tepat dan efektif penerapan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk proses penentuan pemberian *reward* kepada *engineer on site*?

C. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian.

Penelitian ini bermaksud menerapkan *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk rekomendasi pemberian *reward* kepada *engineer on site*.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mendapatkan karyawan yang tepat dalam rangka pemberian *reward*.
- b. Mendapatkan proses penentuan *engineer on site* terbaik dalam rangka pemberian *reward* agar lebih efektif.
- c. Mengembangkan *prototype* permodelan komputasi SAW untuk pendukung keputusan untuk menentukan pemberian *reward* kepada karyawan terbaik pada *engineer on site*.
- d. Mengukur tingkat ketepatan dan keefektifan metode SAW dalam menentukan karyawan *engineer on site* terbaik.

D. Spesifikasi Produk Yang Diharapkan

Dalam penelitian ini diharapkan produk sebagai proses dalam pengembangan sistem untuk penentuan pemberian *reward* kepada karyawan *Engineer on site* dengan spesifikasi:

1. Program menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).
2. Program ini diharapkan menghasilkan suatu rekomendasi untuk pemilihan *reward* kepada karyawan *Engineer on site* yang terpilih.
3. Untuk sistem operasi yang dapat mengakses program ini bisa menggunakan windows, linux, macintos, yang di dalamnya menggunakan *browser* yang tersedia pada sistem operasi.

E. Signifikasi Penelitian

Dalam rangka penelitian ini adalah mengembangkan penerapan teknik komputasi permodelan *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk penentuan *engineer on site* terbaik dalam rangka pemberian *reward*. Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Teoritis: sebagai sumbangan pengetahuan terhadap penerapan algoritma *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk rekomendasi pemberian *reward* kepada *engineer on site* secara tepat.
2. Praktis: Memudahkan *supervisor* dalam pemilihan untuk pemberian *reward* kepada *engineer on site*.
3. Kebijakan: Diharapkan dapat di jadikan rujukan dan acuan dalam pengambilan keputusan untuk rekomendasi pemberian *reward* kepada *engineer on site*. secara tepat.

F. Asumsi Dan Keterbatasan

1. Asumsi

Penelitian dengan menggunakan metode SAW ini diduga akan memudahkan dan membantu menyelesaikan permasalahan dalam pemberian *reward* kepada *engineer on site* yang ada di PT Pegadaian sehingga akan lebih efektif.

2. Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini adalah:

- a. Kriteria dalam penelitian ini adalah *update* data teknis, *proactive alarm* gangguan, *open* tiket dan *close* tiket.
- b. Haya menggunakan algoritma SAW dalam menentukan *reward* kepada *engineer on site*.

G. Definisi Istilah Atau Definisi Operasional

1. *Engineer On Site*/EOS adalah karyawan yang akan menerima penilaian.
2. *Supervisor* selaku pemberi nilai untuk penentuan nilainya berdasarkan 4 kriteria.
3. Data Teknis, adalah suatu data berisi alamat, nama perusahaan, konfigurasi dari suatu jaringan yang saling terhubung.
4. *Alarm alert*, adalah suatu notifikasi untuk melihat apakah sedang terjadi gangguan atau tidak di lokasi.
5. Tiket adalah suatu bentuk nomor unix yang di dalamnya berisi log-log laporan dari percakapan histori pada saat terjadi gangguan.

6. *Reward* adalah ucapan pemberian berupa bingkisan atau uang tunai.
7. *Personal Information Contact* (PIC) adalah orang yang dapat dihubungi di lokasi gangguan.