

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu elemen dalam perusahaan yang sangat penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Penjelasan SDM dari suatu perusahaan sangat mempengaruhi banyak aspek penentu keberhasilan kerja dari perusahaan tersebut. Jika SDM diorganisir dengan baik, maka diharapkan perusahaan dapat menjalankan semua proses usahanya dengan baik.

Perusahaan memerlukan karyawan dengan kinerja yang baik untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan dengan pengetahuan baik yang sesuai dengan pekerjaannya dapat dengan mudah menyelesaikan tugasnya.

Pada perusahaan layanan internet masa ini menggunakan kabel fiber optik untuk koneksinya. Pada proses pemasangan layanannya terdapat teknisi yang bertugas dan bertanggungjawab untuk memasang kabel fiber optik dan modem pada pelanggan, juga terdapat divisi yang membantu teknisi tersebut dalam aktivasi nomor pelanggan yang tempatnya berada di kantor. Divisi yang membantu teknisi tersebut disebut dengan *help desk*.

*Help desk* adalah seseorang yang memberikan layanan bagi pengguna sistem dan teknologi informasi di suatu institusi tertentu. Banyak istilah yang dapat dipakai untuk memberikan layanan ini, seperti Helpdesk, *Problem Tracking*, *Trouble Call*, *Technical Support & Services*, *Hotline Support*, *Call Center* dan lain-lain. Untuk keseragaman istilah yang terkait dengan pelayanan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut menggunakan istilah Helpdesk.

Helpdesk diharapkan dapat mengatasi permasalahan dan memberikan layanan terhadap seluruh permasalahan baik yang bersifat internal (pengembang aplikasi) maupun seluruh permasalahan operasional aplikasi maupun hal-hal yang berhubungan dengan sistem dan teknologi informasi. Lebih rinci tentang tugas helpdesk ini antara lain: (1) Mampu memberikan solusi pemecahan masalah (*troubleshooting*) terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pengguna, (2) *Me-manage* setiap keluhan/permintaan pengguna dan tindak lanjutnya, (3) Mengetahui setiap permasalahan yang sedang/masih dalam proses perbaikan dan memastikan tidak ada yang terlewat dalam penelusuran masalah, (4) Meningkatkan respon terhadap permintaan pengguna dalam

menyempurnakan dan menciptakan aplikasi, (5) Memperoleh database permasalahan dan solusinya (*troubleshooting*) yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan setiap permasalahan.

Pekerjaan helpdesk pada perusahaan layanan internet antara lain membantu merespon masalah yang terjadi pada aplikasi internal untuk melancarkan proses operasional, mengatur permintaan pelanggan yang telah dibuat oleh *customer service*, membantu proses teknisi dilapangan misalnya jika alat modem dipelanggan sudah terpasang namun belum bisa terkoneksi dengan internet maka helpdesk tersebut melakukan *troubleshooting* terhadap masalah tersebut. Dalam kegiatan dan penyelesaian masalah tersebut terdapat *Standard Operating Procedur (SOP)* yang bisa digunakan oleh helpdesk sebagai panduan dalam menyelesaikan masalah.

Dalam melakukan tugasnya beberapa karyawan bisa dengan mudah dan cepat mengerjakan tugas tersebut. Dan beberapa karyawan lainnya mengalami kesulitan bahkan lama dalam menyelesaikan tugasnya. Adanya perbedaan dalam kinerja karyawan membuat karyawan dengan kinerja yang baik akan mengerjakan tugasnya lebih banyak dibandingkan karyawan bekerja dengan lambat.

Karyawan dengan kinerja yang baik memiliki pengetahuan yang baik untuk menyelesaikan tugasnya, fokus dalam bekerja, dan cepat dalam mempelajari hal baru. Kecepatan menyelesaikan tugas diperlukan untuk memenuhi target perusahaan. Ketepatan dan ketelitian menjadi faktor penting untuk diperhatikan dikarenakan untuk mencegah terjadinya kesalahan dan pengulangan tugas yang sama. Karyawan harus melaksanakan tugasnya dengan tanggungjawab yang penuh karena akan mempengaruhi kinerja teknisi untuk melaksanakan tugas berikutnya dan juga mempengaruhi kepuasan pada pelanggan terhadap perusahaan layanan internet tersebut.

Untuk meningkatkan SDM yang kompeten guna tercapainya target kinerja pada perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, salah satu diantaranya adalah membuat seleksi penilaian prestasi kinerja karyawan pada perusahaan. Cara tersebut akan berdampak positif dan menjadi sebuah motivasi bagi para karyawan dalam meningkatkan kinerja pada perusahaan. Dalam melakukan penilaian prestasi kinerja karyawan dibutuhkan sistem pendukung keputusan untuk menghasilkan alternatif karyawan terbaik pada perusahaan serta dalam proses penilaiannya bersifat objektif.

Sistem pendukung keputusan adalah bagian dari sistem informasi berbasis komputer termasuk sistem berbasis pengetahuan atau manajemen pengetahuan yang dipakai untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dapat juga dikatakan sebagai sistem komputer yang mengolah data menjadi informasi untuk mengambil keputusan dari masalah semi terstruktur yang spesifik. Sistem pendukung keputusan dirancang secara khusus untuk mendukung seseorang yang harus

mengambil keputusan-keputusan tertentu. Menurut (Turban, 2005), ada beberapa karakteristik dari SPK, diantaranya adalah sebagai berikut: (1) Mendukung seluruh kegiatan organisasi, (2) Mendukung beberapa keputusan yang saling berinteraksi, (3) Dapat digunakan berulang kali dan bersifat konstan, (4) Terdapat dua komponen utama, yaitu data dan model, (5) Menggunakan baik data eksternal maupun internal, (6) Memiliki kemampuan *what-if analysis* dan *goal seeking analysis*, (7) Menggunakan beberapa model kuantitatif.

Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengambil sebuah keputusan. Metode ini sering kali dikenal sebagai algoritma dengan metode penjumlahan berbobot. Menggunakan pembobotan pada masing-masing kriteria, setiap pembobotan diukur untuk mendapatkan nilai penjumlahan pada penilaian setiap alternatif yang akan dipilih. Metode ini membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat dengan semua *rating* dari alternatif yang tersedia. SAW ini merupakan metode yang paling terkenal dan banyak sekali digunakan untuk masalah *Multiple Attribute Decision Making* (MADM). Alasan metode SAW lebih banyak digunakan karena proses perhitungannya lebih mudah dipahami, cepat dan juga praktis. Menurut (Asnawati dan Kanedi, 2012) "Kriteria penilaian dapat ditentukan sendiri sesuai dengan kebutuhan perusahaan."

Dalam sistem pendukung keputusan penilaian helpdesk terbaik pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *Simple Additive Weighting* (SAW). Dengan metode SAW dapat menentukan nilai bobot pada setiap kriteria yang dapat diambil pada saat hendak melakukan penilaian kinerja pada helpdesk. Hal ini dapat merekomendasikan helpdesk terbaik yang dapat diukur dan dilihat kinerja aslinya.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka diadakan penelitian yang berjudul "Penerapan Metode Simple Additive Weight (SAW) Pada Penilaian Karyawan Divisi Helpdesk Untuk Rekomendasi Promosi Jabatan Di Perusahaan Layanan Internet". Yang nantinya diharapkan penelitian ini dapat diterapkan pada perusahaan layanan internet lainnya.

## **B. Permasalahan**

Penentuan helpdesk terbaik sebelumnya berdasarkan pada penilaian subjektif, berdasarkan hasil diskusi oleh atasan seperti team leader dan site manager. Penilaian seperti ini dinilai kurang tepat karena hasil dari duga-duga, berdasarkan perasaan atau selera manusia itu sendiri. Penilaian seharusnya berdasarkan pada penilaian yang objektif, karena penilaian objektif merupakan hasil yang bisa diyakini keabsahannya, lebih pasti dan dapat didukung oleh fakta dan data.

Pemilihan helpdesk terbaik untuk promosi jabatan diperlukan penilaian berdasarkan fakta dan data. Kasus yang pernah terjadi pada saat memilih helpdesk terbaik untuk promosi jabatan berdasarkan penilaian yang subjektif menimbulkan kinerja yang kurang begitu memuaskan, tidak menguasai kompetensi, lambat mengambil keputusan, tidak disiplin, dan tidak konsisten.

Data sangat diperlukan untuk melakukan penilaian yang objektif. Hasil dari fakta – fakta yang ada lalu dikumpulkan dan diolah untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan. Namun dengan mengolah data diperlukan sebuah pengetahuan atau metode untuk menghasilkan informasi yang akurat berdasarkan ilmu pengetahuan. Penilaian berdasarkan data dan fakta jika diolah dengan tidak benar maka hasilnya tidak akurat dan tidak memuaskan. Keakuratan informasi yang dihasilkan tanpa adanya ilmu pengetahuan sangatlah lemah.

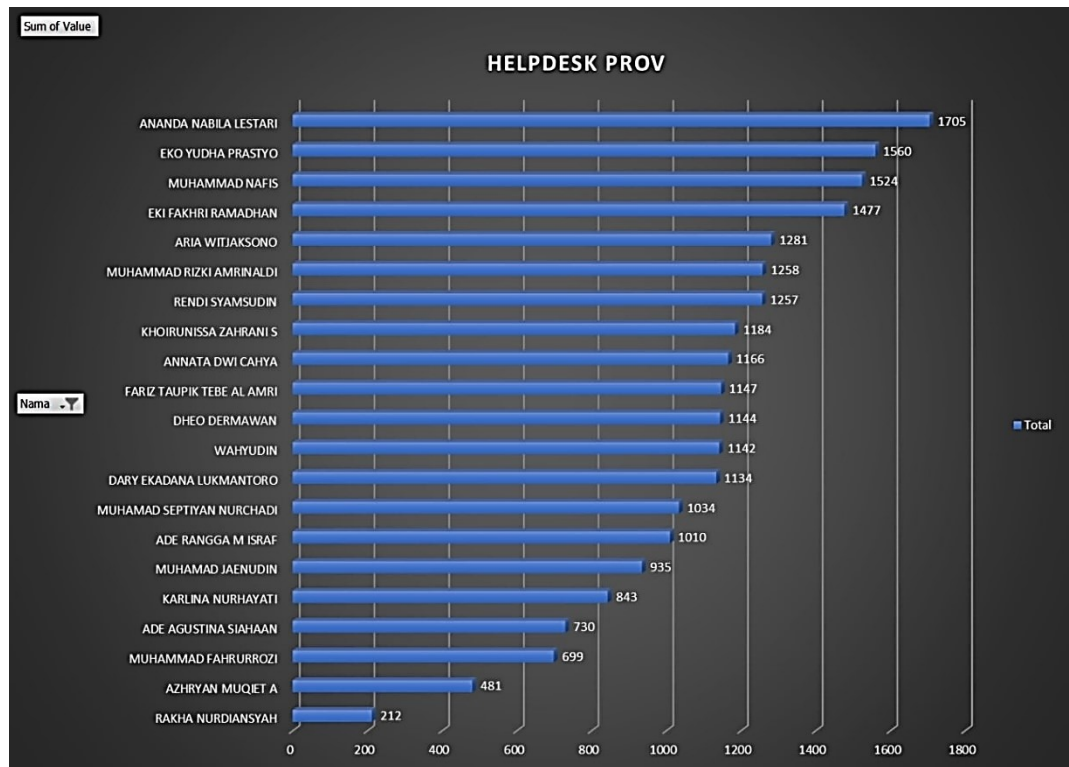
Penentuan helpdesk terbaik pada perusahaan layanan internet ini adalah berdasarkan penilaian hasil pada jumlah order yang dikerjakan helpdesk, penilaian kompetensi, kepribadian dan kinerja individu dari perusahaan. Penentuan karyawan terbaik pada divisi helpdesk ini digunakan untuk promosi jabatan. Maka yang terpilih memiliki kinerja yang baik, bertanggungjawab, disiplin, dapat mencapai target kerja dan dapat dipercaya. Jika helpdesk yang dipilih tidak tepat maka akan menghambat dan memperlama pekerjaan operasional yang berjalan. Kemudian hasilnya akan mempengaruhi kepada kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Penentuan helpdesk terbaik yang telah berjalan menggunakan penjumlahan dari nilai performansi bulanan dan performansi tahunan. Nilai tahunan yang diperoleh yaitu dari 3 tahun kebelakang. Namun pada nilai tahunan terdapat beberapa hasil yang sama, sehingga menyebabkan keputusan pada akhirnya berdasarkan keputusan atasan bukan berdasarkan skor hasil yang dirancang. Nilai yang sama ini bisa terjadi karena belum adanya bobot penilaian di setiap kriterianya dan hanya menjumlahkan setiap nilai yang diperoleh serta penilaian yang berjalan belum menggunakan prinsip pengetahuan atau suatu metode dalam membantu penentuan helpdesk terbaik untuk mendapatkan hasil yang tepat. Maka dari itu dengan adanya penelitian ini diharapkan kejadian yang sama tidak akan terulang dan hasil penentuannya bisa tepat.

Pengumpulan data nilai yang dilakukan menggunakan Ms. Excel yang dikirimkan lewat aplikasi telegram oleh *team leader* ke site manager. Penggunaan Ms. Excel disini dinilai kurang efektif karena harus melakukan penyalinan data secara manual, memerlukan waktu untuk mengisi data dan menggunakan banyak ruang penyimpanan. Dibanding dengan menggunakan aplikasi, karena dengan aplikasi akan lebih hemat waktu dalam pencatatan dan penilaiannya. Maka dari itu perlu adanya sistem pendukung keputusan agar bisa mempermudah dan meningkatkan keefektifan serta ketepatan penilaian.

Adapun data penilaian helpdesk pada bulan Juni tahun 2021 adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.1** Data Performansi Helpdesk PT. Telkom Akses Bulan Juni 2021



Sumber: PT. Telkom Akses Kota Bogor

**Gambar 1.2** Nilai Appraisal dan NKI Karyawan

HASIL APPRAISAL				
TANGGAL AWAL PERIODE	TANGGAL AKHIR PERIODE	NAMA PERIODE	NILAI APPRAISAL	NILAI NKI
2017-01-01	2017-06-30	Appraisal dan Performasi NKI Tahun 2017 TW I	C3	P2
2017-07-01	2017-12-31	Appraisal dan Performasi NKI Tahun 2017 TW II	C3	P3
2018-01-30	2018-06-30	Appraisal dan Performasi NKI Tahun 2018 Semester I	C3	P3
2019-01-01	2019-12-31	Kompetensi dan Kinerja Tahun 2019	C3	P4
2020-01-01	2020-12-31	Kompetensi dan Kinerja Tahun 2020	C3	P3

Sumber: PT. Telkom Akses Kota Bogor

Tabel 1.1 Tabel Hasil Penilaian

Penilaian Karyawan									
Nama	Order	AS1	AS2	AS3	NKI1	NKI2	NKI3	Total	Rank
ANL	1705	60	60	60	60	40	60	2045	1
EYP	1560	80	60	40	60	60	60	1920	2
MN	1524	80	40	60	60	40	80	1884	3
AW	1281	60	60	60	60	60	80	1661	4
MRA	1258	60	60	60	60	80	80	1658	5
RS	1257	0	60	80	0	60	60	1517	10
KZS	1184	80	80	100	60	80	60	1644	6
FTTAA	1147	60	60	60	60	80	100	1567	7
W	1142	60	40	60	60	100	80	1542	9
DEL	1134	60	60	60	80	80	80	1554	8
MJ	935	40	60	60	60	80	60	1295	11

Dari Gambar 1.1 menjelaskan nama dengan grafik tertinggi merupakan helpdesk mengerjakan order terbanyak. Data order tersebut adalah hasil rekap jumlah order yang dikerjakan oleh helpdesk selama 1(satu) bulan. Data order yang dimaksud berupa tiket order yang telah dikerjakan dan tersolusikan. Tiket order yang mengalami masalah saat instalasi pemasangan internet baru dari mulai terbentuknya order sampai dengan order selesai dan layanan sudah aktif dipelanggan. Contoh permasalahan yang dikerjakan yaitu, internet belum bisa dipakai/belum dapat koneksi jaringan, telepon yang masih nada sibuk, TV yang belum dapat channel, dan order yang datanya tidak sesuai dengan sistem internal. Data grafik berdasarkan banyak order yang dikerjakan oleh helpdesk akan direkap oleh *team leader* dan diberikan datanya kepada *site manager*. (Gambar 1.2) Merupakan penilaian karyawan yang diberikan oleh perusahaan. Terdapat dua penilaian dari perusahaan. Pertama, Appraisal(C) adalah evaluasi yang sistematis terhadap kepribadian dan kemampuan kompetensi karyawan yang dilakukan setiap tahunnya. Kedua, NKI(P) atau Nilai Kerja Individu adalah penilaian karyawan terhadap Sasaran Kerja Individu(SKI) yang telah ditentukan oleh perusahaan yang penilaiannya dilakukan setiap tahunnya. (Tabel 1.1) Tabel hasil penilaian tersebut merupakan jumlah dari order, penilaian Appraisal(C) & penilaian NKI(P). Sekaligus menampilkan peringkat yang menentukan helpdesk terbaik dari peringkat pertama sampai terakhir. Adapun cara yang digunakan untuk menentukan peringkat dilakukan dengan menjumlahkan nilai setiap komponen penilaian. Hal tersebut akan digunakan untuk pertimbangan saat adanya promosi jabatan.

Promosi jabatan tidak dilakukan setiap bulan namun pada hal-hal tertentu saat dibutuhkan promosi jabatan maka rekap data tersebut akan menjadi acuan. Hasil peringkat ini muncul setiap bulannya, beberapa bulan muncul peringkat satu dengan nama yang sama namun bulan lainnya berbeda. Ketika adanya promosi jabatan, *site manager*

dan *team leader* tidak memberi keterangan atau penjelasan soal penilaian mana yang akan dilihat atau diambil keputusannya. Penentuan ini belum menggunakan suatu metode atau prinsip pengetahuan yang membantu dalam keputusan. Oleh karena itu penilaian ini dinilai kurang tepat untuk digunakan sebagai keputusan penentuan helpdesk terbaik untuk promosi jabatan. Begitu juga dengan penginputan data oleh helpdesk yang dinilai kurang efektif karena prosesnya cukup memakan waktu dan proses upload yang dilakukan setiap hari saat berakhir jam kerja. Penilaian tersebut belum efektif dan belum tepat sasaran untuk dijadikan penentuan helpdesk terbaik untuk promosi jabatan.

#### **1. Identifikasi masalah**

Berdasarkan pada pemaparan masalah diatas maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Belum tepat dalam penentuan karyawan terbaik untuk promosi jabatan divisi helpdesk pada perusahaan layanan internet.
- b. Belum efektif dalam proses melakukan penilaian karyawan terbaik divisi helpdesk pada perusahaan layanan internet.

#### **2. Pernyataan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dapat ditegaskan pernyataan masalah yaitu belum tepat dan belum efektif dalam penerapan karyawan terbaik divisi helpdesk untuk promosi jabatan pada perusahaan layanan internet.

#### **3. Rumusan masalah**

Dari permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, maka dipilih beberapa rumusan masalah, diantaranya:

- a. Bagaimana penerapan metode SAW untuk penilaian karyawan terbaik divisi helpdesk pada perusahaan layanan internet?
- b. Berapa tingkat ketepatan dan efektifitas penerapan metode SAW untuk penentuan karyawan terbaik divisi helpdesk pada perusahaan layanan internet?

### **C. Maksud Dan Tujuan Penelitian**

#### **1. Maksud penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk rekomendasi promosi jabatan untuk karyawan terbaik divisi helpdesk pada perusahaan layanan internet guna memberikan keputusan yang tepat pada penilaiin kinerja helpdesk.

#### **2. Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mendapatkan helpdesk terbaik yang tepat untuk rekomendasi promosi jabatan pada perusahaan layanan internet.
- b. Mendapatkan proses yang lebih efektif untuk penilaian helpdesk terbaik untuk rekomendasi promosi jabatan pada perusahaan layanan internet.

- c. Mengembangkan prototype aplikasi sistem penentuan keputusan helpdesk terbaik untuk rekomendasi promosi jabatan pada perusahaan layanan internet dengan menerapkan metode SAW.
- d. Mengukur tingkat ketepatan dan efektifitas pemodelan SAW penentuan helpdesk terbaik untuk rekomendasi promosi jabatan pada perusahaan layanan internet.

#### **D. Spesifikasi Produk Yang Diharapkan**

Spesifikasi produk yang diharapkan dalam penelitian dan pengembangan ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi dapat memproses menentukan helpdesk terbaik secara tepat guna mendukung penilaian kinerja karyawan pada perusahaan layanan internet.
2. Aplikasi yang dikembangkan adalah aplikasi berbasis web. Agar dapat diakses dengan mudah oleh karyawan.
3. Desain antarmuka yang *user friendly* agar bisa digunakan dengan mudah oleh karyawan berbasis web dan *database* MySQL.
4. Media monitoring kinerja helpdesk oleh atasan, terdapat tabel yang menunjukkan nilai kinerja helpdesk.
5. Media evaluasi kinerja helpdesk oleh atasan, data dapat direkap dan dihitung secara periodik.

#### **E. Signifikansi Penelitian**

Dalam rangka penelitian ini adalah mengembangkan penerapan teknik komputasi pemodelan *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk penilaian karyawan divisi helpdesk untuk rekomendasi promosi jabatan pada perusahaan layanan internet. Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Teoritis : Sebagai sumbangan pengetahuan penerapan SAW untuk penentuan helpdesk terbaik.
2. Praktis : Memudahkan manajemen dalam memberikan apresiasi terhadap helpdesk terbaik.
3. Kebijakan : Dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan penentuan helpdesk terbaik dalam perusahaan layanan internet.

#### **F. Asumsi Dan Keterbatasan Pengembangan**

##### **1. Asumsi**

Asumsi dari penelitian ini adalah :

- a. Jika menggunakan metode SAW dapat menentukan urutan helpdesk teratas untuk promosi jabatan pada perusahaan layanan internet.



- b. Jika menggunakan metode SAW akan mendapatkan helpdesk yang unggul dalam kinerjanya untuk penentuan helpdesk terbaik untuk promosi jabatan pada perusahaan layanan internet.

## 2. Keterbatasan pengembangan

Penelitian ini memiliki keterbatasan pengembangan yaitu:

- a. *Metode Simple Additive Weighting* (SAW) digunakan untuk perangkingan dan hanya mengurutkan helpdesk teratas dari data dan kriteria yang sudah ada.
- b. *Metode Simple Additive Weighting* (SAW) memiliki kekurangan lainnya yaitu metode ini hanya dapat melakukan perangkingan tanpa bisa melakukan perhitungan lainnya.

## G. Definisi Istilah Atau Definisi Operasional

Berikut beberapa definisi istilah atau definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

1. SDM (Sumber Daya Manusia) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.
2. Promosi jabatan adalah proses perpindahan suatu tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan level yang lebih tinggi.
3. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.
4. 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
5. Helpdesk merupakan sebuah bagian atau departemen di dalam perusahaan untuk melayani atau menanggapi semua pertanyaan teknis dari pengguna.
6. *Troubleshooting* merupakan pencarian sumber masalah secara sistematis sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan, dan proses penghilangan penyebab potensial dari sebuah masalah.
7. Order adalah permintaan yang dibuat oleh pelanggan terhadap layanan yang disediakan perusahaan.
8. Permintaan pasang baru merupakan permintaan pemasangan layanan internet oleh pelanggan baru.
9. Appraisal merupakan nilai karyawan yang diperoleh setelah masa kerja selama 1 tahun yang berisi penilaian *Personal* dan *Competence*.
10. NKI adalah Nilai Kerja Individu yang diperoleh setelah masa kerja selama 1 tahun yang berisi penilaian individu terhadap sasaran kerja.