

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penilaian kinerja karyawan merupakan suatu bentuk proses untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan secara menyeluruh untuk mengetahui kualitas karyawan terhadap pekerjaan dan kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat menunjukkan apakah karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, sehingga dapat memacu, memotivasi dan mengevaluasi pekerjaan karyawan tersebut. Bagi karyawan yang memenuhi standar kinerja biasanya akan diberikan umpan balik yang diberikan oleh perusahaan sesuai hasil yang diperoleh setelah dievaluasi. Umpan balik yang diterima bisa berupa bonus atau kenaikan gaji karyawan.

Setiap perusahaan memiliki standar penilaian kinerjanya masing-masing. Penilaian dilakukan dengan kriteria yang ditetapkan. Karyawan yang menampilkan nilai-nilai dan tujuan perusahaan, perilaku yang sejalan dengan visi perusahaan tersebut dan hal-hal tertentu yang telah ditetapkan perusahaan dapat disebut karyawan terbaik. Kualitas kinerja karyawan diperlukan untuk meningkatkan produktivitas suatu perusahaan, karyawan merupakan sumber daya manusia yang digunakan sebagai alat penggerak dalam roda bisnis suatu perusahaan. Perusahaan perlu melakukan penilaian terhadap karyawannya agar mendapatkan standar kualitas karyawan terbaik yang sudah ditentukan berdasarkan kriteria oleh perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tersebut.

Kantor cabang melayani sekitar 60-90 nasabah perharinya, apalagi dimasa pandemi ini tetap adanya aktifitas perbankan dikantor cabang dengan segala pembatasan. Pembatasan yang terjadi seperti kapasitas jumlah nasabah yg ada di banking hall 25%, target dan tuntutan kerja yang tetap ada serta penjualan produk perbankan yang harus tetap dilakukan. Hal ini sedikit memberikan tekanan kepada karyawan disaat situasi pandemi ini ditambah berkurangnya jadwal operasional bank. Dengan keterbatasan jam layanan dan target cabang, frontliner tetap diminta untuk profesional dan maksimal dalam bekerja. Untuk memotivasi karyawan agar tetap melaksanakan tugas dan target yang ditetapkan, Hal ini dimasukkan da rangkaian penilaian kinerja frontliner cabang untuk melakukan sistem pemilinan frontliner terbaik yang nantinya akan ada umpan balik dari

cabang berupa bonus yang diterima. Adapun kriteria yang dijadikan acuan penilaian frontliner adalah Attitude, Penjualan, Ketelitian dan Compliance,

Teamwork dan produktivitas, Performa Cabang, Kepuasan dan Kepercayaan nasabah. Konsep penentuan frontliner terbaik dengan melakukan penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut untuk membantu pengambilan keputusan untuk menghasilkan nilai terbesar sebagai alternatif yang terbaik.

Menurut (Hidayat, 2017) “sistem berbasis komputer yang terdiri dari tiga komponen yang saling berinteraksi, yaitu sistem bahasa, sistem pengetahuan dan sistem pemrosesan masalah adalah definisi dari sistem pendukung keputusan”. Penggunaan sistem pendukung keputusan ini diharapkan sebagai penunjang keputusan yang hasilnya diolah dari kriteria yang sudah ditentukan. Model atau metode yang digunakan dalam sistem ini adalah Simple Additive Weighting (SAW).

Menurut (Liesdiana & Mauliana, 2017 : 77) menyatakan bahwa Konsep dasar dari Simple Additive Weighting (SAW) adalah mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternative pada semua atribut. Metode Simple Additive Weighting (SAW) membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternative yang ada.

Menurut (Mujiastuti dkk., 2019) dalam jurnalnya yang berjudul Sistem penilaian kinerja karyawan menggunakan metode SAW berkesimpulan bahwa Simple Additive Weighting (SAW) dapat diterapkan untuk mengatur penilaian kinerja dengan kriteria Kehadiran, sikap/etika, Kedisiplinan waktu, Kualitas Kerja dan Kuantitas Kerja. Pada hasil uji coba penilaian kinerja, kriteria yang telah ditentukan akan menghasilkan angka perbandingan penilaian kinerja karyawan. Dan akurasi perhitungan metode Simple Additive Weighting (SAW) yang diimplementasikan dalam aplikasi sistem penunjang keputusan penilaian kinerja karyawan berbasis Web, dibandingkan dengan Perhitungan Manual mencapai nilai 100%,

Menurut (Asnawati, 2012) Persaingan para karyawan yang semakin ketat membuat sebuah keputusan kenaikan pangkat semakin sulit untuk diputuskan, terutama jika ada beberapa karyawan yang memiliki kemampuan yang tidak jauh berbeda. Pengambilan keputusan yang tidak sesuai dengan aturan dapat menimbulkan dampak yang buruk bagi suatu perusahaan. Hal ini dapat menurunkan tingkat kinerja para karyawan pada perusahaan tersebut. Untuk itu diperlukan pengambilan keputusan yang tepat dan cermat untuk menentukan kenaikan pangkat para karyawan.

Pada permasalahan saat ini sistem penilaian kinerja frontliner cabang masih subjektif dan menggunakan cara perhitungan yang manual biasanya dari supervisor atau kepala cabang menilai dari keseharian dari frontliner. Masih adanya penilainya yang bersifat subjektif dan tidak sesuai dengan kinerja frontliner dengan pencapaian cabang. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka penulis melakukan suatu penelitian yang berjudul “Penerapan Metode Simple Additive Weighting (SAW) untuk pemilihan frontliner terbaik di Bank”. Dan penelitian dapat mempermudah dalam pemilihan frontliner terbaik di Bank menjadi lebih efektif.

## B. Permasalahan

Permasalahan yang terjadi saat ini adalah ketidaksesuaian penilaian antar *frontliner* yang diberikan atasan. Penilaian *frontliner* saat ini masih kurang atau tidak sesuai, dimana *frontliner* yang terlihat baik dihadapan kepala cabang itu yang dapat penilaian bagus tetapi secara pencapaian kinerja belum memenuhi kriteria yang diharapkan, begitu juga terhadap *frontliner* yang masa berlaku kerjanya sudah lebih lama dibanding *frontliner* yang baru masuk bekerja. Dalam penilaian ini, penilaian *frontliner* terbaik dinilai jika memenuhi kriteria seperti: *Attitude* seperti baik, cukup baik atau tidak baik, Penjualan berdasarkan tercapainya target yang diberikan atau kurangnya pencapaian target, Ketelitian dan *Compliance*, *Teamwork* dan produktivitas, Kepuasan dan Kepercayaan nasabah yang dapat dilihat dari *feedback* nasabah, berupa adanya komplain atau tidak.

**Tabel 1.1 Kriteria Penilaian Pegawai *Frontliner***

| No | Nama    | Kriteria Penilaian |           |                         |                          |                                | Total Nilai |
|----|---------|--------------------|-----------|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------|
|    |         | Attitude           | Penjualan | Ketelitian & Compliance | Teamwork & Produktivitas | Kepuasan & Kepercayaan Nasabah |             |
| 1  | Kariz   | 75                 | 80        | 78                      | 77                       | 75                             | 462         |
| 2  | Renike  | 70                 | 75        | 66                      | 76                       | 80                             | 367         |
| 3  | Risma   | 78                 | 80        | 76                      | 79                       | 77                             | 390         |
| 4  | Wulan   | 76                 | 70        | 83                      | 65                       | 76                             | 370         |
| 5  | Erwanda | 65                 | 77        | 67                      | 73                       | 81                             | 363         |
| 6  | Alex    | 77                 | 81        | 79                      | 67                       | 78                             | 382         |
| 7  | Vania   | 77                 | 83        | 76                      | 81                       | 70                             | 387         |
| 8  | Krisna  | 66                 | 76        | 78                      | 80                       | 75                             | 375         |

Dari delapan frontliner yang dinilai, pegawai nomor urut satu atas nama Kariz mendapatkan total nilai paling tinggi dibandingkan dengan pegawai lainnya. Namun pada faktanya pegawai atas nama Wulan yang menjadi *frontliner* terbaik.

#### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam menentukan frontliner terbaik yaitu:

- a. Kurang tepatnya dalam menentukan *frontliner* terbaik;
- b. Belum efektif dalam proses menentukan *frontliner* terbaik.

#### 2. Pernyataan Masalah

##### a. *Problem Statement*

Berdasarkan pernyataan dari identifikasi masalah, belum tepat dan belum efektif pemilihan *frontliner* terbaik di Bank.

##### b. *Research Question*

Dari permasalahan diatas, timbul beberapa pertanyaan yang mengacu kepada pentingnya penelitian ini dilakukan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut diantaranya:

- 1) Bagaimana penerapan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk proses penentuan *frontliner* terbaik di Bank?
- 2) Seberapa tepat dan efektif penerapan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk proses penentuan *frontliner* terbaik di Bank?

### C. Maksud dan Tujuan Penelitian

#### 1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk menentukan *frontliner* terbaik di Bank.

#### 2. Tujuan Penelitian

- a. Mendapatkan ketepatan metode SAW (*Simple Additive Weighting*) dalam menentukan *frontliner* terbaik;
- b. Merancang sebuah *prototype* pendukung untuk rekomendasi pemilihan *frontliner* terbaik;
- c. Proses pemilihan *frontliner* menjadi lebih efektif.

### D. Spesifikasi Produk

Dalam penelitian ini produk pengembangan untuk menentukan *frontliner* dengan spesifikasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW);
2. Aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP;
3. Aplikasi diharapkan menghasilkan suatu rekomendasi untuk pemilihan *frontliner* terbaik.

## **E. Signifikansi Penelitian**

Dalam rangka menentukan teknik komputasi permodelan dalam metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk menentukan *Frontliner* terbaik ke dalam aplikasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Teoritis: Tentang pengetahuan perhitungan menggunakan *Simple Additive Weighting* SAW sebagai penunjang keputusan menentukan *frontliner* terbaik.
2. Praktis: Memudahkan para pengambil keputusan dalam memilih *frontliner* terbaiknya.
3. Kebijakan: Diharapkan dapat dijadikan rujukan dan direkomendasikan dalam pengambilan keputusan dalam hal pemilihan *frontliner* terbaik.

## **F. Asumsi dan Keterbatasan**

### 1. Asumsi

Penelitian dengan menggunakan metode SAW ini diduga akan memudahkan dan membantu menyelesaikan permasalahan dalam pemilihan *frontliner* terbaik yang ada di bank sehingga akan lebih efektif.

### 2. Keterbatasan Pengembangan

Peneliti mendapatkan keterbatasan pengembangan sebagai berikut:

- a. Kriteria dalam penelitian ini adalah attitude, penjualan, ketelitian & compliance, teamwork & produktivitas, kepuasan & kepercayaan;
- b. Penelitian ini hanya digunakan dalam menentukan rekomendasi *frontliner* terbaik;
- c. Penelitian hanya menggunakan algoritma *Simple Additive Weighting* (SAW).

## **G. Definisi Istilah atau Definisi Operasional**

Supaya tidak terjadi suatu penafsiran yang berbeda mengenai istilah yang digunakan, maka diperlukan suatu definisi terkait penerapan metode SAW yang dikembangkan diantara:

1. *Attitude* adalah sikap yang didalamnya termasuk Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif.
2. *Compliance* adalah Kepatuhan terhadap ketentuan yang diterapkan.
3. *Frontliner* adalah salah satu unit kerja dalam sebuah bank diantaranya adalah customer service, teller, teller coordinator, dan customer service officer.
4. *Customer Service* adalah karyawan bank yang menerima pelayanan nasabah .
5. *Customer Service Officer* adalah karyawan bank yang menerima pelayanan nasabah sekaligus menjadi atasan pertama dari customer service.
6. *Teller* adalah karyawan yang melayani transaksi tunai dan non tunai.
7. *Teller Coordinator* adalah karyawan yang menjadi atasan para teller.

8. *Teamwork* adalah kerjasama antar karyawan untuk meningkatkan performa cabang.
9. Perusahaan adalah tempat kerja karyawan dimana terjadinya kegiatan produksi barang atau jasa.