

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini semakin berkembang diberbagai bidang. Semakin berkembangnya teknologi pada saat sekarang ini, hampir bisa dipastikan semua pekerjaan bisa dioptimalkan dengan bantuan teknologi (Amin, 2021). Sistem Pendukung Keputusan dalam dunia komputerisasi juga berkembang pesat, dengan sistem ini manusia dapat memperoleh informasi dalam mendukung keputusan (Adelina dkk, 2021).

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan suatu pendekatan atau metodologi yang digunakan untuk pengambilan keputusan (Mardin dkk, 2021). SPK dapat dijelaskan sebagai proses pemilihan alternatif yang terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis untuk digunakan sebagai suatu cara pemecahan masalah dengan memanfaatkan teknologi atau sistem tertentu (Kurniawati & Ahmad, 2021). Salah satunya dapat mengambil keputusan dalam keputusan penilaian kinerja pegawai menggunakan metode AHP (Alfian, 2020).

Metode AHP merupakan proses dalam pengambilan keputusan dengan menggunakan perbandingan berpasangan (*pairwise comparisons*) untuk menjelaskan faktor evaluasi dan faktor bobot dalam kondisi multi faktor (Septilia, 2020). Metode AHP juga dapat menentukan Pemberian keputusan pemilihan antara Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sehingga dengan mudah melakukan pemilihan sekolah sesuai dengan biaya sekolah, kualitas Sekolah dan tujuan akhir dari sekolah (Narti dkk, 2019). Penerapan metode AHP pada keputusan penilaian kinerja pegawai pada puskesmas dapat

membantu dan memudahkan user dalam penilaian kinerja pegawai dan dapat mempermudah pengolahan nilai masing-masing kriteria (Mustika dkk, 2022). Metode AHP ini dapat memberikan keputusan penilaian kinerja pegawai pada apotek Anugrah yang mana nantinya akan membantu apotek dalam keputusan penilaian kinerja pegawai.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung kemajuan dan kualitas perusahaan dalam mencapai tujuan (Alshurideh dkk, 2022). Pengelolaan sumber daya manusia memerlukan standarisasi yang positif bagi suatu perusahaan atau organisasi supaya tercapai tujuan yang diinginkan (Badrul & Gultom, 2023). Suatu perusahaan atau usaha harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepuasan pelanggan dan menjaga kelancaran dan kemajuan bisnis (Raišienė & Raišys, 2022). Peningkatan proses pelayanan bagi perusahaan tidak lepas dari peran dan andil seorang pemilik usaha (Gomes dkk, 2022). Sehingga kelayakan kinerja dari seorang pemilik usaha tentu harus diperhatikan dan juga di nilai. Untuk melihat kelayakan seorang pemilik apotek Anugrah melakukan penilaian kinerja.

Penilaian kinerja pegawai ini hasilnya dapat dijadikan suatu peluang untuk para pegawai dalam melihat kemampuan serta potensinya (Ostmeier & Strobel, 2022). Dengan memberikan penghargaan pada setiap pegawai yang terpilih menjadi pegawai terbaik sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan semangat untuk bekerja keras dalam meningkatkan kualitas kerjanya terhadap perusahaan (Amida & Kristiana, 2019).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, menggunakan metode *Analytical Hierarchical Process* (AHP) dengan judul sistem pendukung keputusan dengan metode AHP untuk penilaian kompetensi softskill karyawan. Penelitian ini membahas penilaian kompetensi soft skill karyawan dengan menerapkan empat kriteria. Keempat kriteria ini adalah kemampuan komunikasi, kemampuan bekerjasama, kejujuran dan kemampuan interpersonal. Analisis data menerapkan metode *Analytical Hierarchical Process* (AHP), yang memungkinkan perhitungan matematis dengan berbagai kriteria. Hasil penelitian menunjukkan nilai rasio konsistensi 0.053 yang berarti kurang dari nilai rasio

konsistensi yang digunakan dalam metode AHP yaitu 0.1, sehingga hasil perhitungan tersebut valid, dan dapat digunakan. Penelitian ini menghasilkan penilaian prioritas kompetensi soft skill yang dibutuhkan perusahaan sebagai berikut: Komunikasi 48%, Kerjasama 27%, Kejujuran 16 % dan interpersonal 10%. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa metode AHP dapat digunakan pada penilaian kompetensi soft skill karyawan (Umar dkk, 2020).

Penelitian terdahulu lanjutan dengan menggunakan metode AHP, pada penelitian ini membahas mengenai sistem pendukung keputusan penentuan wali kelas berdasarkan prestasi guru dengan menggunakan metode AHP, Saat ini penentuan wali kelas di SMA Ferdy Ferry Putra Jambi masih dilakukan secara subjektif oleh kepala sekolah. Penilaian yang dilakukan oleh kepala sekolah cenderung hanya berdasarkan faktor kedekatan internal antara guru dan kepala sekolah. Beberapa penentuan wali kelas yang dilakukan juga berdasarkan usia dan masa kerja di sekolah sehingga menimbulkan indikasi ketidakadilan sesama guru. Tujuan penelitian ini untuk membantu pihak sekolah dalam menentukan wali kelas berdasarkan prestasi dan jasa guru dalam mendidik siswa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Penelitian dalam pembuatan aplikasi ini dilakukan dengan menggunakan model waterfall dengan 6 tahapan, yaitu analisa kebutuhan, desain atau perancangan, coding, pengujian, impementasi, dan pemeliharaan. Pembuatan program aplikasi ini dikembangkan dengan bahasa pemrograman PHP dan database yang digunakan adalah MySQL. Dengan adanya sistem ini dapat membantu pihak sekolah dalam menentukan rangking guru berdasarkan nilai jasa yang akan dipilih sebagai wali kelas (Aminuddin dkk, 2022).

Penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode AHP mengenai analisis pemilihan media promosi UMKM untuk meningkatkan volume penjualan, Peningkatan jumlah pengusaha industri kreatif skala UMKM di Indonesia harus didukung oleh beberapa faktor agar usaha tersebut dapat berkembang. Faktor tersebut mulai dari kondisi bisnis, lingkungan, sarana dan prasarana, hingga teknologi. Dari segi pemanfaatan teknologi, pelaku usaha UMKM dapat memanfaatkannya dalam berbagai bidang antara lain pengadaan bahan baku, proses produksi hingga tahap pemasaran dan promosi produk yang dihasilkan.

Analisis ini bertujuan untuk menentukan bobot pentingnya kriteria untuk menciptakan elemen volume penjualan UMKM. Selain itu juga membantu para pelaku UMKM dalam mengambil keputusan dalam memilih dan menggunakan alternatif mana yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa media sosial alternatif menjadi kriteria prioritas dalam meningkatkan volume penjualan para pelaku UMKM. Berdasarkan nilai bobot rata-rata keseluruhan, alternatif media sosial adalah memperluas pasar dengan meningkatkan intensitas promosi dengan berbagai media sosial. Seperti WhatsApp Business, Instagram, Facebook, YouTube, dan lainnya untuk meningkatkan penjualan produk para pelaku UMKM (Subiyantoro, 2022).

Penelitian lanjutan mengenai analisis evaluasi kinerja SDM menggunakan metode AHP dengan model DEA, Berdasarkan hipotesis sistem kerja karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan efektivitas HRM, maka perusahaan mengevaluasi kinerja karyawan melalui studi kasus, wawancara lapangan, dan kuesioner serta menguji validitas model, dengan menetapkan indeks evaluasi. sistem dengan HRM di perusahaan besar sebagai inti, pesanan dan pelanggan sebagai indikator keluaran, dan jumlah personel dan total biaya sebagai indikator masukan dan menggunakan metode AHP untuk mengoptimalkan model DEA yang diterapkan pada kasus khusus untuk pengujian. Pada saat yang sama, tingkat variasi antara tingkat teknis, tingkat profesional, dan HRM strategis secara bertahap menyempit seiring dengan meningkatnya kinerja HRM perusahaan. Akhirnya, saran solusi yang ditargetkan diberikan sehubungan dengan situasi aktual (Gao & Zhang, 2022).

Hasil penelitian lanjutan yang dilakukan pada penilaian kedisiplinan dosen dengan menggunakan metode AHP, yang mana pengambilan keputusan penilaian kedisiplinan dosen dilakukan dengan melihat data kriteria meliputi tanggung jawab, kedisiplinan, ketelitian, keahlian, kehadiran, kepribadian, dan komunikasi. Penilaian kinerja dosen ini mengacu pada suatu sistem yang formal dan terstruktur yang dapat digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil kinerja seorang dosen. Pada penelitian ini melakukan analisis pada metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam penilaian aspek kedisiplinan dosen dan dilihat dari tingkat akurasi nya dengan menggunakan pengujian metode confusion matriks sehingga dapat mengetahui

tingkat akurasi metode AHP. Berdasarkan hasil pengujian akurasi pada aspek kedisiplinan dosen dengan metode pengujian *confusion matrix*, diperoleh hasil metode AHP dengan nilai akurasi yang sangat baik dengan nilai 90% (Pamungkas & Kusumanigrum, 2023).

Apotek Anugrah merupakan salah satu apotek yang berada di jalan Lintas Jambi – Ma. Bungo Kel. Simp. Sungai Rengas dimana apotek tersebut memiliki 3 cabang pada tiap cabang memiliki 8 pegawai yang membantu pemilik apotek serta melayani pembeli yang datang, dalam penilaian kinerja selama ini dilakukan oleh apotek hanya dengan melihat keseharian pegawai dan banyaknya data yang harus diinputkan kedalam *microsoft excel* yang sederhana, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pembuatan laporan penilaian kinerja apotek dan seringkali terjadi kesalahan sehingga timbul rasa ketidakadilan sesama pegawai. Sehingga berdampak kinerja pegawai yang menurun dan juga terjadinya kekurangan pelanggan pada apotek Anugrah.

Berdasarkan uraian di atas untuk menyelesaikan masalah tersebut apotek Anugrah membutuhkan sebuah Sistem Pendukung Keputusan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk mempermudah dalam menentukan keputusan penilaian kinerja pegawai. Dengan dirancangnya sistem ini dapat mempermudah serta mempercepat memberikan keputusan penilaian pegawai sehingga dapat mengurangi kesalahan yang sebelumnya terjadi (Rizaldi & Sena, 2022). Berdasarkan masalah di atas, maka penulis mengangkat sebuah judul yaitu “**Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam Keputusan Penilaian Kinerja Pegawai Pada Apotek Anugrah.**”

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Pendukung Keputusan dapat digunakan untuk membantu Apotek Anugrah dalam mengambil keputusan penilaian kinerja pegawai?

2. Bagaimana metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat membantu dalam mengambil keputusan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan?
3. Bagaimana menguji dan mencocokkan hasil pengolahan data manual dengan menggunakan aplikasi yang telah dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka perlu ditentukan batasan-batasan terhadap masalah yang dibahas, tujuannya agar pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai dan sesuai dengan judul yang penulis sajikan, yaitu:

1. Jumlah sampel yang digunakan 24 data pegawai yang diambil dari ketiga cabang apotek Anugrah.
2. Metode yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan, maka secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu pihak apotek Anugrah dalam beberapa hal diantaranya berikut ini:

1. Menganalisa data karyawan apotek Anugrah berdasarkan kriteria yang ditentukan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
2. Menentukan keputusan penilaian kinerja pegawai dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
3. Membangun serta menampilkan sistem keputusan penilaian pegawai sehingga dapat dimanfaatkan oleh apotek Anugrah dalam pengambilan keputusan penilaian.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Setelah beberapa permasalahan dapat diselesaikan dan tujuan dari penelitian dapat dicapai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan serta dapat memberikan manfaat yang diperoleh:

1. Memudahkan pemilik apotek dalam mengambil keputusan penilaian pegawai.
2. Sebagai bahan referensi bagi penelitian lainnya yang membutuhkan informasi mengenai keputusan penilaian pegawai dalam perhitungan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

## 1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini terarah dan sistematis, penulis membuat kerangka tulisan yang dituangkan dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab I ini berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab II ini akan dibahas tentang konsep-konsep dan penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada Sistem Pendukung Keputusan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III ini akan dijelaskan kerangka kerja (*framework*) yang dipakai dalam penelitian ini.

### **BAB IV : ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab IV ini diperlihatkan tahapan analisa dan pengolahan data sehingga didapat metode simulasi prediksi yang cepat, tepat, akurat dan mudah dalam penggunaannya.

## **BAB V : IMPLEMENTASI DAN HASIL**

Pada bab V ini menguraikan cara implementasi dan hasil pengujian sistem yang dibangun.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab VI ini membuat kesimpulan dan hasil penelitian pada keputusan penilaian kinerja pegawai dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan memberikan saran bagi peneliti berikutnya.