

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pekerjaannya. Teknologi informasi juga dapat diimplementasikan di seluruh aspek kehidupan, diantaranya adalah untuk menentukan penerima *reward* (Handayani & Marpaung, 2021) . Karyawan adalah salah satu sumber daya dalam suatu organisasi setiap organisasi, tentunya harus memiliki sumber daya yang unggul. Sumber daya tersebut dipilih untuk menunjang aktifitas organisasi agar terjadi peningkatan operasional suatu organisasi dari tahun ke tahun. Karyawan yang unggul pasti memiliki kinerja yang baik pula sehingga mereka akan mendapatkan *reward* dari hasil kerja mereka. Bentuk *reward* yang diberikan oleh organisasi bermacam-macam. *Reward* diberikan bisa setahun sekali atau beberapa tahun sekali. *Reward* ada yang diberikan dalam bentuk uang ataupun barang, dimana pemberian *reward* tergantung pada kebijakan pimpinan organisasi. *Reward* yang diberikan didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang ditentukan oleh masing- masing organisasi. (Handayani et al., 2019)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya Jaya Komara (2020) melakukan penelitian menggunakan Metode SAW untuk penelitian pemberian bonus pada karyawan terletak pada kinerja karyawan itu sendiri. Peningkatan produktivitas kinerja suatu instansi/perusahaan dapat berpengaruh dengan berapa banyaknya bonus pendapatan yang didapatkan oleh karyawan.

Oleh karena itu, diperlukan karyawan yang mempunyai keahlian karena kompetensi tinggi antara karyawan dapat mendukung peningkatan prestasi kerja karyawan sehingga perusahaan dapat menilai kinerja karyawan dengan baik. PT. Mega fortis Indonesia yang bergerak dalam bidang keamanan dimana fokus utamanya adalah pada area sistem keamanan. *Metode Simple Additive Weighting (SAW)* digunakan sebagai salah satu metode untuk mencapai tujuan agar SPK tercapai. Konsep dasar metode SAW adalah mencari penjumlahan berbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif dari semua atribut. Metode SAW membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada. (Komara, 2020)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya Aisyah Mutia Dawis (2020) melakukan penelitian menggunakan metode TOPSIS (*Task Priority Technique by Kemiripan dengan Solusi Ideal*). Penerapan Metode TOPSIS dalam seleksi pemberian *reward* pada pegawai RS. PKU Muhammadiyah Gamping. Pada penilaian RS. PKU Muhammadiyah Gamping saat ini mengevaluasi kinerja karyawan, ada beberapa aspek yang harus dipertimbangkan secara cermat dan akurat. Waktu yang terbatas dan begitu pula kemampuan untuk melihat semua sisi dengan baik, sering kali menyebabkan pengambilan keputusan yang buruk. Penerapan sistem penghargaan yang tidak tepat dapat menyebabkan menurunnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan hal ini dapat mengganggu kinerja karyawan dan rumah sakit. Solusi yang dibutuhkan manajer rumah sakit RS. PKU Muhammadiyah Gamping tersebut di atas adalah tersedianya sistem pendukung keputusan manajemen rumah sakit RS. PKU Muhammadiyah Gamping mampu mengambil arah dan keputusan yang strategis

sehingga pengambilan keputusan tersebut dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat. Sistem tersebut bersifat prediktif dan dapat memprediksi kondisi di masa depan, terutama terkait pengembangan sumber daya manusia RS. PKU Muhammadiyah Gamping. Dalam tulisan ini, kami menggunakan metode TOPSIS (Task Priority Technique by Kemiripan dengan Solusi Ideal) sebagai metode sistem pendukung keputusan untuk mengevaluasi kinerja yang mencakup beberapa aspek kriteria seperti senioritas, beban kerja, dan risiko. Partisipasi pegawai dalam kegiatan dan pendidikan formal RS. PKU Muhammadiyah Gamping. Output yang diterima merupakan nilai hasil kerja pegawai yang menerima imbalan. (Dawis, 2020)

Penelitian ini dilakukan pada sebuah Cafe and Resto, iiBumi memiliki 4 Gedung yang memiliki keindahan tersendiri yaitu Gedung A, Gedung B, Gedung C, Gedung D yang berada di Malibo Anai. Lokasinya berjarak sekitar 1,8 kilometer dari objek wisata Air Terjun Lembah Anai. Penilaian Pada iiBumi Cafe and Resto saat ini masih berdasarkan pendapatan pribadi pengelola iiBumi Cafe and Resto hal ini membuat pemberian *reward* kurang efektif sehingga validitas penilaian kinerja karyawan belum begitu dapat dipastikan. Oleh karena itu, kinerja karyawan harus dievaluasi dengan membandingkan beberapa kriteria. Bobot kriteria evaluasi kinerja karyawan untuk menentukan faktor evaluasi mana yang lebih penting. iiBumi Cafe and Resto memiliki 5 kriteria pembobotan berdasarkan masa kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, hasil kerja, dan surat peringatan. Tujuan dari sistem ini bukan untuk menggantikan peran manajer dalam pengambilan keputusan, melainkan untuk mendukung manajer dalam mengambil keputusan secara cepat dan akurat sesuai standar yang diinginkan.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka penelitian ini mengusulkan salah satu upaya dalam peningkatan kualitas kinerja tersebut dengan melakukan suatu pengukuran terhadap kinerja seorang karyawan terhadap perusahaan melalui suatu penilaian kinerja karyawan untuk pemberian *reward* dengan menggunakan metode Vikor. Metode Vikor merupakan metode yang berfokus pada pemeringkatan setiap pilihan diantara alternatif-alternatif yang ada. Metode Vikor juga berguna untuk menyelesaikan permasalahan multi-kriteria pada sistem yang kompleks. Selain itu, metode Vikor juga memiliki keunggulan trade-off alternatif yang dapat menyelesaikan rekomendasi dari kasus multi-kriteria saat menetapkan imbalan bonus. (Primadasa & Juliansa, 2019)

Dari permasalahan tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu **“SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK PENENTUAN PEMBERIAN REWARD KEPADA KARYAWAN UNTUK OPTIMALISASI MANAJEMEN BISNIS PADA IIBUMI CAFE AND RESTO MENGGUNAKAN METODE VIKOR”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat membantu iiBumi cafe and resto dalam validitas penilaian kinerja karyawan yang berhak mendapatkan *reward*?
2. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat membantu iiBumi cafe and resto sehingga dapat memberikan alternatif terbaik dalam pengambilan keputusan

pemberian *reward* untuk karyawan ?

3. Bagaimana penelitian ini dapat memberikan hasil dalam pemilihan pemberian *reward* secara tepat dan akurat karena biasanya hanya dilihat dari pendapatan pribadi cafe saja?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membantu membantu iiBumi cafe and resto dalam pemilihan pemberian *reward* pada validitas penilaian kinerja karyawan.
2. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membantu membantu iiBumi cafe and resto dapat memberikan alternatif terbaik dalam pengambilan keputusan pemberian *reward* untuk karyawan.
3. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan hasil dalam pemilihan pemberian *reward* secara tepat dan akurat dengan penilaian kinerja karyawan bukan pendapatan pribadi cafe.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan pokok masalah dalam penyusunan penelitian, maka peneliti akan membuat batasan masalah. Dimana peneliti akan fokus pada perhitungan yang dapat memperoleh hasil yang tepat dan akurat dalam pemilihan karyawan yang berhak mendapatkan *reward* di iiBumi Cafe and Resto dengan

menggunakan metode *Visekriterijumsko Kompromisno Rangiranje* (Vikor). Sistem perhitungan nantinya akan berbasis website untuk menentukan perbandingan dan sistem pembuatan system ini menggunakan PHP dan database MySQL dan nilai kriteria yang diambil ada yaitu masa kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, hasil kerja, dan surat peringatan. Data yang diambil Bulan Desember 2023.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak iiBumi Cafe and Resto dalam validasi kinerja karyawan.
2. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak iiBumi Cafe and Resto agar waktu yang digunakan cepat, efisien dan memberikan alternatif dalam pemilihan karyawan yang berhak mendapatkan *reward*.
3. Membantu manajer iBumi Cafe and Resto dalam pemilihan karyawan yang berhak mendapatkan *reward* supaya menghasilkan hasil yang tepat dan akurat.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah yaitu :

a. Bagi Objek

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi objek sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini maka membantu pihak iiBumi Cafe and Resto

dalam pemilihan karyawan yang berhak mendapatkan *reward* secara objektif.

2. Dengan adanya penelitian ini maka membantu pihak iiBumi Cafe and Resto untuk menentukan perangkungan yang akan dihasilkan sehingga menjadikan keputusan yang tepat dan dapat diambil.
3. Dengan adanya penelitian ini maka membantu pihak iiBumi Cafe and Resto untuk menentukan perangkungan yang akan dihasilkan sehingga lebih efisien, cepat dan akurat.

b. Bagi Peneliti

1. Dengan adanya sistem pendukung keputusan yang dibangun menggunakan metode Vikor dapat menambah pengetahuan dan keterampilan bagi peneliti
2. Dengan adanya sistem pendukung keputusan pemberian *reward* dapat diaplikasikan langsung terhadap apa yang didapat sehingga bisa dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Sekilas Tentang iiBumi Cafe And Resto

iiBumi Cafe and Resto, iiBumi juga sangat kaya dengan *view* menarik untuk dijadikan tempat foto *selfie* sekaligus menikmati alam selama menghabiskan waktu disini. Ada beberapa spot foto di lokasi *outdoor* maupun *indoor*. iiBumi Cafe and Resto yang berada di Malibo Anai. Lokasinya berjarak sekitar 1.8 kilometer dari objek wisata Air Terjun Lembah Anai sudah berdiri sejak januari tahun 2022 dan memiliki 4 gedung yang unik . Untuk nomor telepon yang dapat dihubungi 0812-6129-6995. Dan jam buka pada iiBumi Cafe and Resto yaitu setiap hari buka serta melayani pelanggan dari

pukul 07.00 pagi hingga pukul 23.00 malam. iiBumi Cafe and Resto dikenal di kawasan lembah anai Kabupaten Padang Pariaman sebagai tempat kuliner yang mempunyai beragam makanan.

iiBumi Cafe And Resto dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Sumber : iiBumi Cafe And Resto

Gambar 1. 1 iiBumi Cafe And Resto

1.7.2 Visi dan Misi iiBumi Cafe And Resto

Adapun visi dan misi dari iiBumi Cafe And Resto adalah sebagai berikut:

1. Visi iiBumi Cafe And Resto

Visi dari iiBumi Cafe And Resto adalah Menjadikan iiBumi Cafe And Resto sebagai tempat dan rasa untuk dikenang bagi para pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang terbaik, produk yang berkualitas serta tempat dan pemandangan yang indah, sehingga menjadikan cafe dan restoran sebagai pilihan utama.

2. Misi iiBumi Cafe And Resto

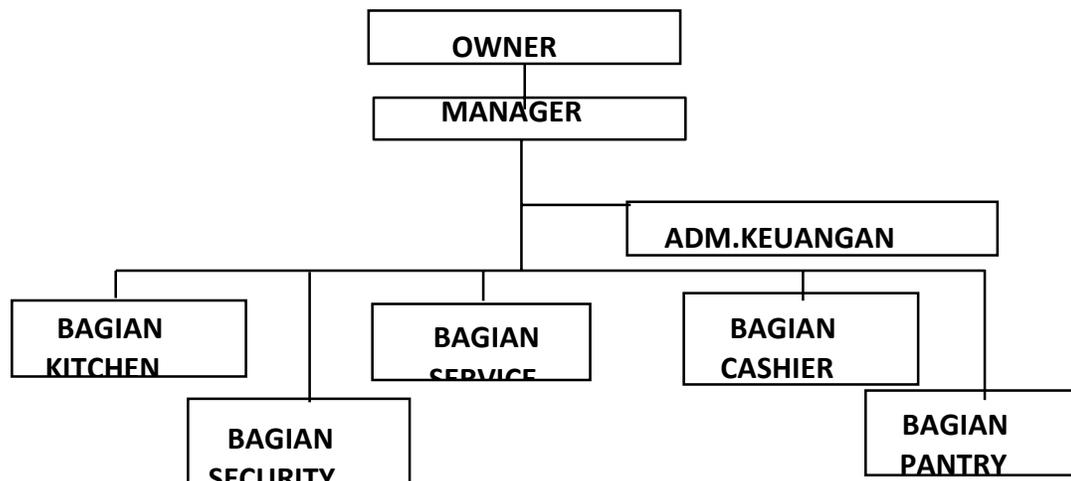
Adapun Misi dari iiBumi Cafe And Resto adalah sebagai berikut:

- a. Berkomitmen untuk membentuk tim yang solid yang dapat melayani secara profesional serta mempunyai etika bisnis yang baik.
- b. Menjaga standarisasi dalam menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas
- c. Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk keberhasilan cafe and resto

1.7.3 Struktur Organisasi iiBumi Cafe And Resto

Dengan adanya struktur organisasi diharapkan akan dapat diketahui dengan jelas mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab di iiBumi Cafe and Resto.

Adapun struktur organisasi iiBumi Cafe and Resto dapat dilihat pada gambar 1.2 sebagai berikut :



Sumber : iiBumi Cafe And Resto

Gambar 1. 2 Struktur Organisasi iiBumi Cafe And Resto

1.7.4 Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian pekerjaan pada iiBumi Cafe And Resto :

1. *Owner*

Owner mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Memimpin seluruh kegiatan di Cafe and resto.
- b. Mengatur dan membagi pekerjaan kepada karyawan.
- c. Mengembangkan Strategi Bisnis
- d. Bertanggung jawab penuh atas kerugian dan keuntungan yang dialami Toko.
- e. Serta memiliki hak penuh atas kepemilikan Toko.

2. *Manager*

Manager mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Kelola aspek bisnis kafe, ibarat menjaga lisensi minuman keras ketika ini, menegosiasikan kontrak pemasok, mengambil inventaris dan memesan kembali persediaan, mengelola anggaran, dan menetapkan tujuan.
- b. Mempekerjakan dan melatih staf untuk memperlihatkan layanan terbaik kepada pelanggan.
- c. Membuat aktivitas yang efektif dan menuntaskan konflik dengan cepat untuk memastikan bahwa kafe dikelola dengan baik selama jam sibuk.
- d. Menetapkan dan menegakkan kontrol kualitas dan keamanan.

3. Administrasi keuangan

Administrasi keuangan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Membuat perencanaan keuangan perusahaan.
- b. Membuat dan mencetak surat tagihan yang akan dikirim kepada pelanggan.

- c. Menginput penerimaan pembayaran dari pelanggan.

4. Bagian *Kitchen*

Bagian *Kitchen* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. *Waiter/waitress* adalah seseorang yang bertugas di bagian penyajian makanan dan minuman, menyampaikan hidangan kepada pengunjung, melayani pengunjung, mempersiapkan *service equipment*, melaksanakan *table set-up* dan *clear up* dan mengambil pesanan pengunjung serta menyajikan pesanan kepada pengunjung.
- b. *Cook/Chef* adalah seseorang yang bertugas untuk mengurus urusan dapur, memasak sesuai dengan standar restoran dan harus sesuai dengan menu yang ada.
- c. *Cook Helper/Kitchen crew* adalah seseorang yang bertugas untuk mengurus semua bahan hidangan yang akan diolah oleh *Cook/Chef*, mereka harus dapat menjaga kebersihan area dapur. Tugas lainnya adalah melakukan preparation untuk bagian dapur, membuat masakan sesuai dengan SOP.
- d. Barista adalah seseorang yang bertugas untuk meracik dan menyajikan minuman seperti kopi kepada pelanggan di dalam sebuah cafe atau *outlet*.

5. Bagian *Service*

Bagian *service* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab terhadap *head waiter* atau *captaint floor*.
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja.
- c. Bertanggung jawab pada semua peralatan dan perlengkapan untuk

pelayanan.

6. Kasir

Kasir mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melayani transaksi di Cafe dan resto.
- b. Mencatat transaksi ke nota pembelian.
- c. Memberikan laporan keuangan.

7. Bagian *Security*

Bagian *Security* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menjaga Keamanan.
- b. Menjaga Ketertiban.
- c. Menjaga kemandirian teknis.
- d. Melakukan Patroli.

8. Bagian *Pantry*

Bagian *Pantry* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mengontrol kualitas dari bahan makanan yang akan disajikan dalam kondisi dingin.
- b. Menyiapkan makanan dingin untuk menu dan untuk jenis makanan ataupun minuman yang disajikan dan menjaga peralatan di dapur.