

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan , proses pengambilan Keputusan merupakan sesuatu yang akan selalu dihadapi oleh manusia. Keputusan yang diambil biasanya karena ada pertimbangan tertentu atau atas dasar logika, ada alternatif terbaik dari beberapa alternatif yang harus dipilih, dan ada tujuan yang harus dicapai. Keputusan merupakan hasil pemikiran berupa pemilihan satu diantara beberapa alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Pengambilan keputusan dilakukan pimpinan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam organisasi yang dipimpinya dengan melalui pemilihan satu alternatif pemecahan masalah terbaik dengan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan (kriteria) tertentu. Pengambilan keputusan harus dilakukan secara sistematis, mengumpulkan fakta-fakta, kemudian ada penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi, dan selanjutnya mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.((Pratiwi et al., 2021)

Management adalah ilmu pengetahuan yang mendalami masalah manajemen, organisasi terutama perusahaan, sedangkan manajer (dari kata bahasa Inggris manager = penguasa, pengelola) adalah sebutan bagi pimpinan perusahaan yang walaupun secara hukum bukan pemilik, tetapi berperan besar dan berpengaruh di dalam perusahaan. Istilah tersebut berlaku bagi para pejabat pimpinan suatu perusahaan negara, kantor dan badan-badan pemerintahan.(Maulana et al., 2018)

Manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara mengatur, menata, mengolah sesuatu agar tujuan yang telah dirumuskan di awal dapat tercapai dengan lancar dan baik. Manajemen juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan terkait perencanaan yang telah direncanakan bersama. ((Effendy et al., 2023)

Sistem informasi manajemen atau SIM (bahasa Inggris: *management information system, MIS*) adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. Sistem informasi manajemen dibedakan dengan sistem informasi biasa karena SIM digunakan untuk menganalisis sistem informasi lain yang diterapkan pada aktivitas operasional organisasi. Secara akademis, istilah ini umumnya digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi yang bertalian dengan otomasi atau dukungan terhadap pengambilan keputusan manusia, misalnya sistem pendukung keputusan, sistem pakar, dan sistem informasi eksekutif. (Hariyanto, 2018)

Teknologi informasi (Information Technology) biasa disingkat TI, IT atau infotech. Dalam Oxford English Dictionary (OED2) edisi ke-2 mendefinisikan teknologi informasi adalah hardware dan software, dan bisa termasuk di dalamnya jaringan dan telekomunikasi yang biasanya dalam konteks bisnis atau usaha. Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu manusia bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. (Fauzan & Latifah, 2015))

Teknologi Informasi adalah kombinasi antara teknologi komputer dengan teknologi komunikasi, teknologi komputer yang terdiri dari perangkat keras dan

perangkat lunak yang berfungsi untuk mengolah dan menyimpan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi berfungsi untuk melakukan transmisi informasi. Menurut Thomas McKeown mendefinisikan teknologi informasi sebagai seperangkat teknologi yang mempunyai fungsi untuk membuat, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam bentuk apapun. (Wafie & Segaf, 2023)

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) adalah suatu sistem informasi yang dirancang untuk membantu pengambilan keputusan dengan menyediakan data, analisis, dan dukungan interaktif. SPK membantu individu atau organisasi dalam merumuskan keputusan yang lebih baik dan efektif dengan menyaring informasi yang relevan dari berbagai sumber. Dengan memanfaatkan teknologi komputer dan algoritma analisis data, SPK mampu menyajikan hasil evaluasi dan skenario yang mempermudah pemahaman pengguna terhadap konsekuensi keputusan yang mungkin diambil. SPK tidak hanya memproses data historis, tetapi juga dapat memberikan rekomendasi berdasarkan pemodelan dan simulasi. Dengan kemampuan tersebut, SPK menjadi alat yang sangat berharga dalam situasi kompleks di mana keputusan harus diambil berdasarkan informasi yang terstruktur dan tidak terstruktur. Penggunaan sistem pendukung keputusan tidak hanya mempercepat proses pengambilan keputusan, tetapi juga memberikan landasan yang lebih kuat bagi kebijakan dan strategi yang dibuat oleh suatu organisasi. (Satria & Saputra, 2023)

SMART (*Simple Multi-Attribute Rating Technique*) merupakan metode pengambilan keputusan multi kriteria yang dikembangkan oleh Edward pada tahun 1997. Teknik pengambilan keputusan multi kriteria ini didasarkan pada teori bahwa

setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai-nilai dan setiap kriteria memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting dibandingkan dengan kriteria lain. (Safrizal, 2015)

Sistem pendukung keputusan pada penelitian ini menerapkan metode SMART untuk membantu seorang pimpinan perusahaan dalam mengambil suatu keputusan melalui kriteria-kriteria yang ditentukan. Penelitian ini menggunakan metode SMART dikarenakan dalam pengambilan keputusannya fleksibel dan lebih banyak digunakan karena kesederhanaannya dalam merespon kebutuhan pembuat keputusan dan caranya menganalisa respon. Metode SMART adalah teknik yang bermanfaat karena sederhana, mudah dan membutuhkan sedikit waktu dalam pengambilan keputusan yang cukup penting bagi mereka yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan. ((Sari & Yusa, 2020)

JNE Cabang Padang dengan sejumlah kantor cabang pembantu telah berusaha memenuhi semua faktor atau unsur-unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan, namun perusahaan belum mengetahui bagaimana penilaian para pelanggan terhadap JNE. Dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang tanggapan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan JNE Cabang Padang. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan JNE Cabang Padang sehingga dapat dievaluasi apakah strategi pemasaran yang selama ini diterapkan oleh JNE Cabang Padang sudah sesuai atau perlu dilakukan perubahan sehingga dicapai target yang diharapkan. Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan JNE memberikan kepuasan melalui pelayanannya, diperlukan riset pemasaran. Informasi dari hasil riset pemasaran tersebut bertujuan mengetahui

sikap dan perilaku para pelanggan terhadap apa yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan menjadi pelanggan JNE Cabang Padang.(Patel, 2019)

Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh karyawan merupakan elemen yang penting dalam suatu perusahaan. Pengelolaan SDM adalah aspek penentu keberhasilan kerja dari suatu perusahaan. Jika kinerja karyawan dapat dikelola dengan baik, maka diharapkan perusahaan dapat menjalankan semua proses usahanya dengan baik. Penilaian kinerja karyawan biasanya dilakukan secara subjektif. Ini menjadi masalah bagi perusahaan dalam pemilihan karyawan terbaik, karena dalam penilaian yang dilakukan secara subjektif dan manual, sulit bagi perusahaan untuk menentukan layak atau tidaknya seorang karyawan menjadi karyawan terbaik.(Angeline & Astuti, 2018)

Penilaian kinerja dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pegawai yang ada dan juga dapat digunakan oleh instansi untuk memacu pegawai bekerja lebih baik, maka suatu instansi dapat memberikan penghargaan kepada para pegawai yang dianggap berprestasi. Penghargaan bisa berupa pemberian penghargaan, pengangkatan dalam jabatan, kenaikan golongan, atau yang lainnya, yang dapat memberi semangat dan motivasi kepada pegawai. Sistem yang berjalan di Kantor Camat Dumai Barat masih terdapat kelemahan yaitu proses penilaian pegawai masih dilakukan secara manual dan juga belum adanya sistem tentang pengambilan keputusan yang mendukung penilaian kinerja pegawai.(Septyoadhi et al., 2019)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Julia Purnama Sari Mochammad Yusa pada tahun (2020). judul yang mereka gunakan yaitu Penentuan Karyawan Terbaik Paa Collection PT. PANIN BANK Menggunakan Metode Smart. ada penelitian ini menerapkan kriteria baru terhadap metode yang sudah

ada dengan tujuan untuk melihat atau membuktikan sebuah konsep. Dalam melakukan penelitian ini tentunya dibutuhkan data sehingga digunakan metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data, pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Observasi atau pengamatan

Tahap ini bertujuan untuk mengamati dan mencatat bagaimana prosedur serta tahap pelaksanaan pemilihan karyawan terbaik.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengetahui sistem yang dilakukan dalam menentukan karyawan terbaik, data kriteria, bobot kriteria yang ditentukan oleh perusahaan. Metode yang digunakan dalam proses pembobotan kriteria dan pengambilan keputusan adalah metode SMART. Tahap dalam penelitian ini yang pertama dilakukan adalah menentukan jumlah kriteria. Setelah itu, dilakukan pembobotan dari masing-masing kriteria didasarkan pada tingkat prioritas dari kriteria. Pembobotan setiap kriteria tersebut selanjutnya dilakukan normalisasi. Selain penentuan pembobotan, dilakukan juga pemberian nilai pada setiap kriteria untuk setiap alternatif. Pemberian penilaian ini akan digunakan pada tahap selanjutnya yaitu perhitungan nilai utility untuk setiap kriteria.

Nilai utility dan pembobotan setiap kriteria akan digunakan pada perhitungan nilai akhir masing-masing alternatif sehingga hasil akhir tersebut dapat dilakukan perankingan alternatif. (Sari & Yusa, 2020)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Elita Butet , pada tahun (2021). judul yang mereka gunakan yaitu Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pegawai Terbaik Pada Notaris Batu Lima Dengan Menggunakan Metode Smart . Metode pengumpulan data yang digunakan. Secara umum metode yang digunakan dalam pengumpulan data untuk memecahkan masalah dalam penyelesaian kasus yang diangkat adalah wawancara, observasi, dan studi literatur. Dalam membangun sistem pendukung keputusan dalam menentukan pegawai terbaik di kantor notaris batu lima dengan menggunakan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* diperlukan data sebagai berikut data pegawai, data kriteria, data nilai kriteria.((Butet, 2021)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aida Shafira , Jaka Sutrisna , pada tahun (2023) judul yang mereka gunakan yaitu Implementasi Metode SMART Dengan Menggunakan Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Karyawan Terbaik . Dalam melakukan penelitian ini tentunya diperlukan data sehingga digunakan metode pengumpulan data. Metode yang digunakan dalam proses pemilihan kriteria dan pengambilan keputusan adalah metode SMART. Langkah pertama dalam penelitian ini adalah menentukan jumlah kriteria. Setelah itu dilakukan pembobotan masing-masing kriteria berdasarkan tingkat prioritas kriteria. Pembobotan dari masing-masing kriteria tersebut

kemudian dinormalisasi. Selain penentuan pembobotan, juga dilakukan skoring pada setiap kriteria untuk setiap alternatif. Penilaian ini akan digunakan pada tahap selanjutnya yaitu perhitungan nilai utilitas untuk setiap kriteria. (Aida & Sutrisna, 2023)

Hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat dalam pengembangan maupun penerapan pada JNE EXPRESS PADANG meningkatkan nilai kinerja karyawannya. Dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengajukan judul **“OPTIMALISASI IT MANAGEMENT DENGAN MENENTUKAN KARYAWAN TERBAIK PADA JNE EXPRESS CABANG PADANG MENGGUNAKAN METODE SMART BERBASIS WEB”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas , maka rumusan masalah ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian keputusan kinerja kariawan JNE EXPRESS PADANG berdasarkan data hasil laporan kerja karyawan?
2. Bagaimana membangun sebuah sistem penunjang keputusan dengan menerapkan metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*) agar menghasilkan keputusan yang baik ?
3. Bagaimana mengimplementasikan sistem pendukung keputusan yang sudah dirancang dengan menerapkan metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique) ?

1.3 Hipotesa

1. Diharapkan dengan adanya sistem pengambilan keputusan yang dibuat dapat mempermudah dalam menentukan kinerja karyawan .

2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kinerja karyawan JNE EXPRESS PADANG.
3. Diharapkan dengan cara penerapan metode SMART dapat memudahkan Perusahaan dalam melakukan pemilihan karyawan terbaik.

1.4 **Batasan Masalah**

Mengingat luasnya cangkupan bahasan, maka penulis akan membuat batasan terhadap masalah tersebut agar penulisan terfokus pada masalah yang diangkat menjadi judul SKRIPSI, ini. Adapun batasan dari sistem penilai kinerja karyawan ini adalah sebagai berikut :

1. Metode SMART yang digunakan dimanfaatkan untuk menentukan karyawan terbaik.
2. Sistem dibuat menggunakan pemrograman PHP dan MySQL.
3. Sistem pengambilan keputusan ini dibangun hanya membahas penilaian kinerja karyawan di JNE EXPRESS PADANG.

1.5 **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang sistem penilaian kinerja karyawan JNE EXPRESS PADANG menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL.
2. Menerapkan metode SMART melalui website sebagai mediana untuk menarik pelanggan agar puas dengan layanan dengan cara dapat berinteraksi dengan perusahaan tanpa terbatas.
3. Mengimplementasikan sistem pendukung keputusan untuk mempermudah menentukan kinerja karyawan JNE EXPRESS PADANG.

1.6 **Manfaat Penelitian**

1. Dapat merancang sistem aplikasi berbasis website sehingga berjalan efektif dan efisien.
2. Dapat menghasilkan sistem aplikasi untuk melakukan aktifikasi sistem pengambilan keputusan penilaian kinerja karyawan .
3. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat saat dibangku perkuliahan, melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem.

1.7 **Gambaran Umum Object Penelitian**

1.7.1 **Sejarah Berdirinya JNE**

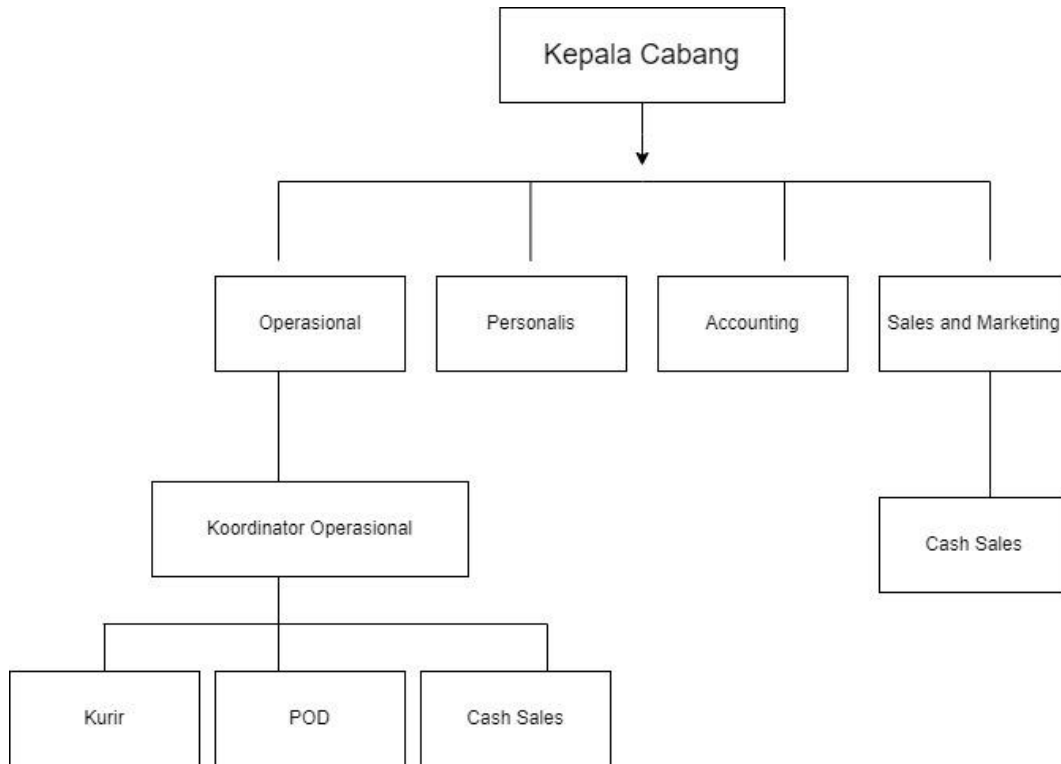
PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) didirikan oleh Bapak H. Soeprapto, pada tahun 1990. PT. Jalur Nugraha Ekakurir memulai kegiatan usahanya berpusat pada kegiatan kebapeanan atau impor kirim barang atau dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia. Lingkup bisnis yang di jalani oleh PT. JNE EXPRESS adalah pengiriman (courier), penyimpanan dan pendistribusian (logistic dan distribution), transportasi (moving, trucking, air sea cargo), kepabean (custom clereance), penjemputan bandara (escort service), pengiriman uang (money transfer). PT. JNE EXPRESS berpusat di Jakarta dengan memiliki kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia antara lain: Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar. Pada tahun 1991 PT. JNE EXPRESS mengadakan International Network, tahun 1993 mengadakan Domestic Network , tahun 1994 melakukan cash counter, 1996 mempunyai agent counter, 1997 Launch logistic and distribution

service, 1998 Launch special service (SS), Agustus 2000 logo Launch JNE present, 2003 Launch yes service, 2004 mendapatkan ISO 9001-2000 certificate, 2005 launch JNE diplomat service, 26 2006 mendapatkan super brand award, 2007 mendapat 150 certificate renewal. PT. JNE EXPRESS Solo merupakan cabang dari PT. JNE EXPRESS Jakarta, PT. JNE EXPRESS Solo dipimpin oleh Bapak Bambang Widiatmoko yang pernah menjabat di beberapa cabang PT. JNE EXPRESS Di kota lain yaitu:

- a. Kepala cabang Jakarta
- b. Sales dan Marketing JNE Jakarta
- c. Kepala cabang Balikpapan
- d. Kepala cabang Solo

Struktur Organisasi Setiap perusahaan dibentuk atas dasar tujuan tertentu. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka perlu dibentuk suatu organisasi agar tujuan yang telah ditentukan tersebut dapat menyusun organisasi yang terdiri atas orang-orang yang cakap dan memiliki dedikasi tinggi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Struktur organisasi JNE EXPRESS menunjukkan penjelasan wewenang dan pengaturan tanggungjawab organisasi perusahaan untuk menunjang segala aktivitas perusahaan agar tercipta keserasian antar elemen yang ada dalam perusahaan. Struktur yang dianut di perusahaan ini adalah struktur organisasi garis, dimana tanggungjawab perusahaan pada garis langsung dan perintah langsung dari pimpinan perusahaan. Dalam mengatur perusahaan pimpinan memberikan perintah langsung pada bagian yang akan dimintai tolong untuk mengerjakan suatu hal dalam pekerjaan karena tidak adanya pengawasan, disamping itu pimpinan juga mengawasi jalannya perusahaan. 35 Pelaksanaan proses pengorganisasian yang

sukses akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuannya. Adapun 26 gambaran secara umum struktur organisasi pada JNE EXPRESS Cabang Solo, sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi JNE EXPRESS