

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, Kebiasaan hidup masyarakat modern berubah dengan banyaknya anak muda yang menghabiskan waktu di kedai kopi, menciptakan peluang pertumbuhan bisnis kopi di Indonesia. Persaingan bisnis kopi semakin ketat dalam upaya memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, layanan, kebersihan, dan kenyamanan, yang menjadi fokus dalam kebijakan bisnis untuk meningkatkan daya saing (Putra et al., 2022). Selain menjaga kualitas produk, pelayanan yang baik juga penting untuk sukses bisnis. Pelayanan yang memikat pelanggan dan mempertahankan loyalitas, menghasilkan pengalaman positif. Oleh karena itu, fokus pada pelatihan staf, konsistensi pelayanan, dan inovasi untuk memenuhi harapan konsumen yang selalu berubah (Desafitri et al., 2022).

Penelitian oleh Nurul Aziz Tri Wahyuni, Abd. Charis Fauzan, dan Harliana tahun 2021 berjudul “Implementasi Algoritma Fuzzy Tsukamoto untuk Penilaian Kinerja Pegawai Universitas Nahdlatul Ulama Blitar” membahas pentingnya evaluasi kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pekerjaan. Metode penilaian manual yang saat ini kurang efektif dan efisien mendorong perlunya sistem pendukung keputusan. Penelitian ini mengembangkan sistem terkomputerisasi dengan kecerdasan buatan menggunakan data dari Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Algoritma Fuzzy Tsukamoto dipilih karena memberikan penilaian yang akurat, mencakup kategori kinerja dari kurang baik hingga baik. Sistem ini diharapkan dapat menghasilkan

laporan evaluasi kinerja yang tepat, cepat, dan membantu meningkatkan kualitas pegawai.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Henderi, Ar Ridho Gusti, Frama Yenti pada tahun 2022 yang berjudul “Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menerapkan Metode SAW Pada PT. Gada Agni Indonesia” menyoroti pentingnya evaluasi kinerja dalam meningkatkan kualifikasi perusahaan. Penelitian ini menekankan perlunya sistem penilaian kinerja untuk menilai kualitas dan tanggung jawab pegawai berdasarkan kriteria yang ditentukan. Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) digunakan untuk menilai kinerja karyawan dengan cepat dan akurat melalui penjumlahan nilai terbobot dari setiap atribut kinerja, bertujuan mengidentifikasi karyawan terbaik di PT Gada Agni Indonesia.

Kualitas pelayanan adalah evaluasi konsumen terhadap perbandingan antara layanan yang diterima dengan yang diharapkan. Ini langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan kesetiaan serta keinginan untuk kembali bertransaksi. Pelayanan yang baik berpotensi meningkatkan pendapatan perusahaan dengan meningkatkan penjualan. Untuk bertahan dan berkembang, perusahaan perlu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pelayanan yang optimal dan berkualitas tinggi (Zuriel et al., 2022).

Penelitian ini difokuskan pada Toko Kopi Rasa Padang, sebuah Coffeeshop di Padang dengan empat cabang terintegrasi. Dalam industri coffeeshop yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan, hospitality, kebersihan, dan manajemen sumber daya manusia sangat penting. Meskipun memiliki sekitar 20 karyawan aktif, masalah utama dalam kinerja karyawan di toko Kopi Rasa adalah kurangnya sistem evaluasi yang

efektif dan objektif. Penilaian kinerja sering dilakukan secara subjektif dan manual, mencakup parameter seperti tingkat kehadiran, interaksi dengan pelanggan, efisiensi kerja, dan tingkat pelayanan. Pendekatan ini dapat menghasilkan penilaian yang tidak konsisten dan kurang akurat, sehingga sulit bagi manajemen untuk mengidentifikasi kelemahan karyawan dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Akibatnya, potensi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka tidak maksimal, yang berimbas pada kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan dan secara keseluruhan menurunkan kepuasan pelanggan. Dibutuhkan sistem yang mempertimbangkan semua kriteria relevan dalam penilaian kinerja karyawan agar dapat memberikan pengukuran kinerja yang akurat.

Pendekatan efektif untuk penilaian kinerja karyawan menggabungkan metode *Fuzzy Tsukamoto* dan *Simple Additive Weighting* (SAW). Logika fuzzy mampu menangani data yang tidak pasti dan kabur, serta memungkinkan penilaian kontinu. Keputusan dalam logika fuzzy didasarkan pada derajat keanggotaan dari variabel dan dapat menentukan penilaian kinerja karyawan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang relevan sesuai dengan kebutuhan (Riansyah & Kurniadi, 2020). *Simple Additive Weighting* (SAW) merupakan metode untuk mencari alternatif terbaik berdasarkan bobot kriteria yang telah ditetapkan, dengan melakukan perankingan berdasarkan hasil penjumlahan nilai terbobot dari setiap alternatif yang mampu untuk mengambil keputusan yang objektif terhadap penilaian kinerja karyawan (Taufik et al., 2020). Kombinasi *Fuzzy Tsukamoto* dan SAW efektif karena kedua metode ini mudah diimplementasikan, fleksibel, dan memberikan hasil penilaian yang adil dan akurat dan cocok untuk digunakan dalam penilaian kinerja karyawan.

Dari permasalahan yang dialami diatas, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul **“SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK PENILAIAN KINERJA KARYAWAN SELURUH CABANG TOKO KOPI RASA PADANG DENGAN METODE FUZZY TSUKAMOTO DAN SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING BERBASIS WEB”**

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penilaian kinerja karyawan berdasarkan kriteria yang relevan di Toko Kopi Rasa Padang menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto* dan *Simple Additive Weighting*?
2. Bagaimana penilaian kinerja karyawan menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto* dan *Simple Additive Weighting* dapat membantu Toko Kopi Rasa Padang untuk mengurangi penilaian yang tidak objektif terhadap karyawan?
3. Bagaimana merancang sistem penilain kinerja karyawan dengan menggunakan metode kombinasi *Fuzzy Tsukamoto* dan *Simple Additive Weighting* berbasis web?

1.3. Hipotesa

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

1. Diharapkan penilaian kinerja karyawan berdasarkan kriteria yang relevan di Toko Kopi Rasa Padang dengan menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto* dan *Simple Additive Weighting*.
2. Diharapkan penilaian kinerja karyawan menggunakan metode *Fuzzy Tsukamoto* dan *Simple Additive Weighting* dapat membantu Toko Kopi Rasa Padang untuk mengurangi penilaian yang tidak objektif terhadap karyawan.
3. Diharapkan merancang sistem penilain kinerja karyawan dengan menggunakan metode kombinasi *Fuzzy Tsukamoto* dan *Simple Additive Weighting* berbasis web.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang diharapkan, penelitian ini dibatasi pada penilaian kinerja karyawan di seluruh cabang Toko Kopi Rasa di Padang menggunakan kombinasi metode *Fuzzy Tsukamoto* dan *Simple Additive Weighting* (SAW). Penelitian ini akan menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan manajer Toko Kopi Rasa Padang, yang mencakup kriteria penilaian kinerja yang relevan di Toko Kopi Rasa Padang, seperti kedisiplinan, kebersihan, tanggung jawab, dan lain sebagainya. Sistem ini nantinya akan dikembangkan berbasis website dengan menggunakan teknologi *Hypertext Markup Language* (HTML), *Cascading Style Sheets* (CSS), Bahasa pemrograman Python dengan framework Django, dan *database* MySQL.

1.5. Tujuan Penilaian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Membantu Toko Kopi Rasa Padang dalam melakukan penilaian kinerja karyawan berdasarkan kriteria yang relevan.
2. Membantu Toko Kopi Rasa Padang untuk mengurangi penilaian yang tidak objektif terhadap karyawan.
3. Membantu Toko Kopi Rasa Padang dapat membantu manajemen dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan di Toko Kopi Rasa Padang.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang peneliti tetapkan dari penulisan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya manusia dengan memberikan kesempatan bagi manajemen untuk memberikan umpan balik yang jelas kepada karyawan mengenai kinerja mereka, memungkinkan karyawan untuk memahami ekspektasi perusahaan dan berpotensi meningkatkan kinerja mereka.
2. Membantu manajer dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan karyawan secara individual, serta area di mana mereka dapat meningkatkan kinerjanya di masa depan.
3. Meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan di Toko Kopi Rasa Padang dengan memiliki karyawan yang lebih terampil, terfokus, dan termotivasi melalui proses evaluasi kinerja dengan umpan balik yang jelas serta memberikan arah yang jelas untuk perbaikan.

1.7. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1. Sekilas Tentang Toko Kopi Rasa Padang

Kafein dalam kopi merupakan salah satu asupan penting bagi tubuh untuk memberikan berbagai efek positif terhadap otak, di antaranya membantu konsentrasi, meningkatkan kewaspadaan, memperbaiki suasana hati, hingga menurunkan risiko depresi. Mengonsumsi kopi secara rutin dapat membantu mengurangi penurunan fungsi otak.

Toko Kopi Rasa adalah salah satu dari sekian banyak Coffeshop di Kota Padang yang menyediakan minuman yang terbuat dari coffee maupun non-coffee, seiring dengan maraknya coffeeshop yang bermunculan, maka setiap coffeeshop tentunya harus meningkatkan kualitas produk, hospitality, kebersihan, dan sumber daya manusia agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

Toko Kopi Rasa saat ini memiliki 4 (empat) cabang di Kota Padang, antara lain sebagai berikut :

1. Toko Kopi Rasa Raden Saleh yang beralamat di Jl. Jaksa Agung R.Soeparto No.17b, Rimbo Kaluang, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat 25114,
2. Toko Kopi Rasa Sawahan yang beralamat di Jl. H. Agus Salim No.63, Sawahan, Kec. Padang Tim., Kota Padang, Sumatera Barat 25115
3. Toko Kopi Rasa Damar yang beralamat di Jl. Damar 1, Olo, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat
4. Toko Kopi Rasa Sutomo yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No.16, Lubuk Begalung Nan XX, Kec. Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat 25145

Toko Kopi Rasa memiliki jam operasional yang berbeda pada setiap cabangnya, Toko Kopi Rasa Cabang Sawahan dan Raden Saleh buka setiap hari serta melayani pelanggan mulai pukul 08.00 sampai 23.00, sedangkan Toko Kopi Rasa Cabang Damar dan Sutomo buka setiap hari serta melayani pelanggan mulai pukul 10.00 sampai 23.00.

Awalsyah Dammara Fajar merupakan pemilik Toko Kopi Rasa yang berdiri sejak Agustus 2020, dan saat ini memiliki 23 Karyawan termasuk barista dan manager. Toko Kopi Rasa sendiri sudah terkenal di Kota Padang akan kualitas produk yang tetap terjaga, pelayanan yang baik, dan mementingkan kepuasan konsumen terhadap produk-produknya.

1.7.2. Visi dan Misi Toko Kopi Rasa Padang

Agar tujuan dari Toko Kopi Rasa Padang dapat tercapai maka perlu ditetapkan visi dan misi. Adapun visi dan misi Toko Kopi Rasa Padang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi destinasi utama bagi para pencinta kopi yang menghargai kualitas, keramahan, dan pengalaman unik dalam sebuah lingkungan yang nyaman.

2. Misi

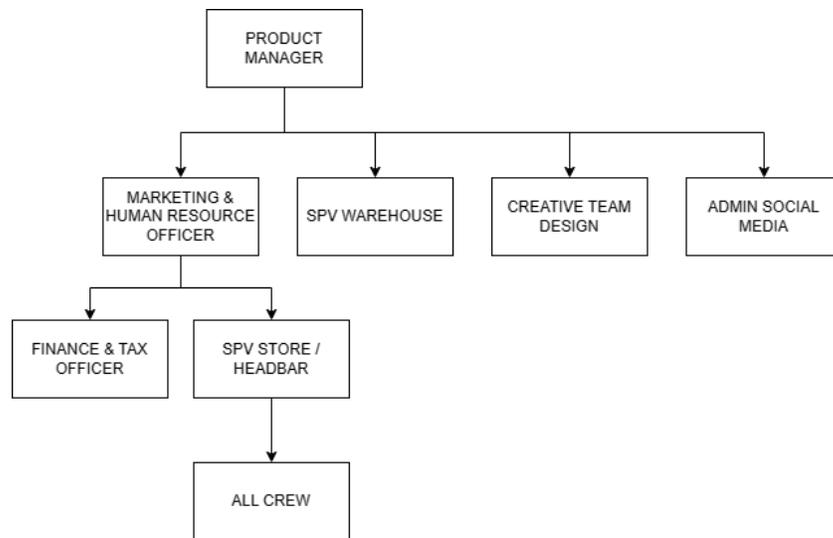
Misi dari Toko Kopi Rasa Padang adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan setiap produk yang kami sajikan memiliki rasa yang konsisten dan unggul.
- b. Memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada setiap pelanggan, menciptakan hubungan yang hangat dan menyenangkan.

- c. Menyediakan lingkungan yang tenang, santai, dan estetik, di mana pelanggan dapat merasa nyaman, beristirahat, dan merasakan suasana yang unik.
- d. Memahami kebutuhan dan preferensi setiap pelanggan, serta memberikan layanan yang responsif dan terbaik.

1.7.3. Struktur Organisasi Toko Kopi Rasa Padang

Dengan adanya struktur organisasi diharapkan akan dapat diketahui dengan jelas mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab di Toko Kopi Rasa. Adapun struktur organisasi Toko Kopi Rasa dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Toko Kopi Rasa Padang

Sumber: Toko Kopi Rasa Padang

1.7.4. Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian pekerjaan pada Toko Kopi Rasa :

1. *Product Manager*

Product Manager memiliki tugas :

- a. Mengelola dan mengkoordinasi menu produk kopi dan makanan.
- b. Mengembangkan produk-produk baru sesuai dengan tren pasar dan preferensi pelanggan.
- c. Mengelola persediaan bahan baku dan berkolaborasi dengan penyedia produk.
- d. Memantau kualitas produk dan memastikan konsistensi dalam penyajian.

2. *Marketing & Human Resource Officer*

Marketing & Human Resource Officer memiliki tugas :

- a. Membuat dan melaksanakan strategi pemasaran untuk mempromosikan Toko Kopi Rasa.
- b. Mengelola perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
- c. Menjaga hubungan baik dengan karyawan dan memastikan kebijakan sumber daya manusia diterapkan dengan benar

3. *SPV Warehouse*

SPV Warehouse memiliki tugas :

- a. Mengawasi operasi gudang, termasuk penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran persediaan.
- b. Memastikan persediaan selalu tersedia dan dalam kondisi yang baik.
- c. Memimpin tim staf gudang dan memastikan kedisiplinan dan efisiensi dalam tugas mereka.

4. *Creative Team Design*

Creative Team Design memiliki tugas :

- a. Mengembangkan desain grafis dan materi promosi untuk kampanye

pemasaran dan branding.

- b. Merancang materi visual yang menarik dan sesuai dengan identitas merek Toko Kopi Rasa.
- c. Berkolaborasi dengan departemen pemasaran untuk merencanakan kampanye kreatif.

5. *Admin Social Media*

Admin Social Media memiliki tugas :

- a. Mengelola dan meng-update platform media sosial Toko Kopi Rasa.
- b. Membuat dan membagikan konten yang menarik dan relevan untuk meningkatkan kehadiran online.
- c. Berinteraksi dengan pelanggan melalui media sosial dan merespons pertanyaan atau masukan.

6. *Finance & Tax Officer*

Finance & Tax Officer memiliki tugas :

- a. Mengelola keuangan dan pembukuan toko, termasuk pencatatan transaksi harian dan pembayaran pajak.
- b. Menyusun laporan keuangan dan menganalisis kinerja keuangan.
- c. Memastikan kepatuhan dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

7. *SPV Store / Headbar*

SPV Store / Headbar memiliki tugas :

- a. Mengelola operasi sehari-hari di toko, termasuk penataan produk, stok, dan layanan pelanggan.
- b. Memimpin tim barista dan karyawan toko, memberikan arahan,

pelatihan, dan evaluasi kinerja.

- c. Memastikan kualitas minuman dan layanan sesuai dengan standar toko.

8. *All Crew (Barista, Asisten Barista, dan Part Time)*

All Crew memiliki tugas :

- a. Melayani pelanggan dengan ramah dan profesional.
- b. Memeriksa stok persediaan dan melakukan persiapan bahan kopi dan makanan.
- c. Membuat minuman kopi dan makanan sesuai dengan resep dan standar toko.
- d. Menjaga kebersihan dan kerapihan di area kerja.