

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muharni, Widiati Awaliah dan Dewi Fatmawati Surianto pada tahun 2025 yang berjudul "Evaluasi Kinerja Karyawan PT. XYZ dengan Pendekatan Metode Fuzzy Mamdani" memberikan penjelasan bahwa menggunakan *toolbox Software Matlab* metode Mamdani dapat membantu penentuan kinerja karyawan. Tingkat detail yang lebih tinggi dan cermat serta penggunaan *rule* yang sesuai intuisi manusia menggambarkan keunggulan dari penggunaan metode mamdani. Dengan variabel berupa gaji, usia dan masa kerja sebagai input, data karyawan dengan hasil baik dan sangat baik mengungkapkan variabel gaji yang bernilai 7.500.000. Dua hasil *output* kategori sangat baik diperoleh dari 31 data karyawan. Proses evaluasi kinerja karyawan mampu menjadi acuan perusahaan untuk melakukan pembaruan di masa mendatang(Muharni et al., 2025).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dudih Gustian dan Tubagus Dzikril pada tahun 2023 yang berjudul "Penerapan Fuzzy Simple Additive Weighting Dalam Penilaian Kinerja Pegawai Terbaik" menjelaskan pencarian jumlah terbobot berdasarkan penilaian kinerja setiap alternatif melalui proses normalisasi matriks dapat membantu pemilihan pegawai terbaik terhadap instansi/perusahaan. Terdapat 7 kriteria penilaian dari perusahaan yaitu disiplin, orientasi pelayanan, integritas, komitmen, kerjasama, nilai sikap, dan kepemimpinan dengan keterangan ketujuh kriteria merupakan benefit. Masing-masing memiliki 5 sub

kriteria yaitu sangat baik, baik, cukup, rendah, dan sangat rendah. 5 kategori ini berfungsi sebagai tolak ukur perubahan data asli yang selanjutnya akan diproses hingga hasil memunculkan ranking dari pegawai. Dengan menerapkan metode *Fuzzy Simple Additive Weighting* (F-SAW) peneliti membuktikan perhitungan memiliki tingkat ketepatan yang lebih baik dibandingkan metode SAW (Simple Additive Weighting) biasa (Gustian Dudih, 2023).

Untuk menyelesaikan masalah diatas, maka penelitian ini mengusulkan untuk membangun sebuah sistem pendukung keputusan. Sistem Pendukung Keputusan adalah *Decision Support System (DSS)* yaitu suatu sistem informasi berbasis komputer pada tingkat manajemen yang pada umumnya digunakan dalam situasi semi terstruktur (masalah mampu diatasi komputer) atau tidak terstruktur (masalah mampu diatasi oleh manusia), dimana sistem interaktif ini dilengkapi dengan informasi, model serta data yang dimanipulasi (Anindita & Rahayu, 2021). Penelitian ini menggunakan kombinasi metode yang dimulai dengan metode Fuzzy Mamdani. Fuzzy Mamdani merupakan metode *Max-Min* yang diperkenalkan tahun 1975 oleh Ebrahim Mamdani. Pembentukan himpunan *fuzzy*, aturan atau aplikasi fungsi *fuzzy*, komposisi aturan yang dapat diperoleh dengan tiga metode (max, additive dan probabilistik OR), serta penegasan (*defuzzy*) merupakan empat tahapan yang dibutuhkan untuk memperoleh output (Fakharudin & Avianto, 2024). Kemudian dilanjutkan dengan metode *Simple Additive Weighting*. SAW adalah suatu metode yang melibatkan penjumlahan terbobot dari penilaian kinerja alternatif seluruh atribut dimana proses selanjutnya nilai tersebut akan disusun berdasarkan urutan nilai tertinggi hingga terendah atau disebut dengan perangkingan. Dibutuhkan rating alternatif yang akan dibandingkan dengan suatu

skala setelah normalisasi matriks keputusan diproses dengan penggunaan metode ini (Candra & Witanti, 2024).

Penelitian ini dilakukan pada sebuah Hotel di Kota Padang. Hotel tersebut dikenal dengan nama HW Hotel. HW Hotel Padang atau sering dikenal dengan HW Hotel merupakan salah satu hotel berbintang tiga di kota Padang yang berdiri kurang lebih selama 12 tahun. Beralamat di Jalan Hayam Wuruk No. 16 Padang. Pada HW Hotel telah tersedia 78 kamar, dengan rincian 11 *Deluxe Smart Rooms*, 16 *Grand Smart Rooms*, 47 *Smart Rooms*, dan 3 *Junior Suite Rooms*, Serta 1 *Panoramic Suite Room*. Hotel HW juga dilengkapi dengan *Swimming Pool* di lantai atas yang dapat memanjakan tamu dengan pemandangan lepas pantai terbaik. Satu lagi fasilitas di HW Hotel, *Nihon No Pan – Japanese Bakery & Patisserie*, yang merupakan *outlet* roti khas Jepang pertama di kota Padang yang didirikan semenjak November 2014. Sampai saat ini, penilaian terhadap kinerja pegawai HW Hotel menggunakan sistem perpanjangan kontrak yang dilangsungkan selama dua kali dalam waktu setahun dan penilaian ini masih dilakukan secara manual. Penilaian tidak hanya diberikan dari pihak HRD melainkan juga melibatkan setiap kepala atau *leader* divisi untuk mengisi *form* penilaian yang dicetak pada kertas. Selain nilai berupa angka, *form* membutuhkan tanda tangan setiap kepala divisi masing-masing sebagai bukti bahwa berkas penilaian diisi dan dinyatakan benar. Setiap pegawai akan dinilai pada waktu yang berbeda baik oleh kepala divisi ataupun HRD, dimana *form* penilaian kinerja pegawai tersebut tidak dapat diselesaikan serta dikumpulkan dalam waktu yang sama. Oleh karena itu peneliti ingin membentuk sebuah sistem pendukung keputusan pada HW Hotel Padang untuk mempermudah pihak pemberi penilaian kinerja pegawai. Dengan melakukan perubahan penilaian secara bertahap

dari manual menjadi terkomputerisasi, diharapkan *form* dapat diselesaikan secara cepat dan efisien. Sistem yang dibentuk juga akan memberikan hasil *output* berupa *ranking* terhadap hasil kinerja pegawai yang terlihat sebagai kinerja yang sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Untuk pegawai dengan kinerja kurang maka pegawai akan diberikan peringatan dan kontrak dapat dihapuskan, sebaliknya bagi kinerja pegawai sangat baik dan baik akan mendapat promosi salah satunya berupa kenaikan jabatan atau perpanjangan kontrak.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti ingin mengangkat judul penelitian yaitu “**PERANCANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENGEVALUASI KINERJA PEGAWAI HW HOTEL PADANG MENGGUNAKAN KOMBINASI METODE FUZZY MAMDANI DAN SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dapat ditarik kesimpulan permasalahan yang akan dibahas pada laporan ini yaitu

1. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat membantu mempermudah HW Hotel Padang dalam memberi evaluasi kinerja terhadap pegawainya?
2. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat membantu HW Hotel untuk mempercepat penyelesaian proses menilai kinerja pegawai secara lengkap pada hotel ?
3. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat membantu HW Hotel dalam menentukan perpanjangan kontrak melalui evaluasi kinerja pegawai?

1.3 Hipotesa

Hipotesa atau dugaan sementara nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan, berdasarkan dari perumusan masalah dapat dikemukakan beberapa hipotesa yaitu

1. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membantu mempermudah HW Hotel Padang dalam memberi evaluasi kinerja terhadap pegawainya.
2. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membantu HW Hotel untuk mempercepat penyelesaian proses menilai kinerja pegawai secara lengkap pada hotel.
3. Diharapkan sistem pendukung keputusan dengan *fuzzy* Mamdani dan metode SAW ini mampu membantu HW Hotel dalam menentukan perpanjangan kontrak melalui evaluasi kinerja pegawai.

14. Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah untuk membatasi pokok masalah yang diteliti, yang termasuk ruang lingkup masalah yaitu peneliti akan membentuk sistem pendukung keputusan dimana pengguna dapat menginput nilai kinerja pegawai dan memproses nilai kinerja sehingga menghasilkan hasil evaluasi yang mampu menampilkan gambaran kinerja pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai dengan menerapkan metode *fuzzy* Mamdani dan metode SAW (*Simple Additive Weighting*) pada data hasil kinerja karyawan pada bulan Februari 2023. Objek penelitian akan dilakukan pada HW Hotel Padang yang berlokasi di Jalan Hayam Wuruk No.16 kota Padang, sistem yang dibuat nantinya akan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk membantu pihak HW Hotel Padang dalam menentukan evaluasi yang akan diberikan terhadap kinerja pegawai selama beberapa periode yang selama ini dilakukan dengan cara manual.
2. Untuk mencapai efisiensi dalam memberikan evaluasi kinerja terhadap pegawai HW Hotel Padang agar *form* penilaian dapat dikumpulkan dengan lengkap dan cepat.
3. Untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan dan motivasi pegawai pada HW Hotel Padang agar mampu bekerja lebih baik lagi sehingga dapat memperoleh perpanjangan kontrak melalui evaluasi kinerja dari perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Dengan dibentuknya sistem pendukung keputusan evaluasi terhadap kinerja pegawai ini maka dapat membantu pihak HW Hotel Padang dalam menentukan evaluasi yang dibutuhkan bagi pegawai.
2. Dengan dibentuknya sistem pendukung keputusan evaluasi terhadap kinerja pegawai ini maka dapat mempercepat proses dan waktu serta mencapai efisiensi selama penilaian.

3. Dengan dibentuknya sistem pendukung keputusan evaluasi terhadap kinerja pegawai ini maka dapat membantu pihak HW Hotel Padang menentukan perpanjangan kontrak pegawai.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Sekilas Tentang HW Hotel Padang

HW Hotel berdiri pada tanggal 14 Mei 2011 , Dengan mengusung ”*Smart & Elegant*” HW Hotel memiliki *design* modern minimalis yang apik dan terletak di jalur strategis di pusat Kota Padang, Jl. Hayam Wuruk No. 16 - Padang. HW Hotel ditunjang dengan fasilitas seperti *restaurant*, *free* valet parkir, *free* wifi, *business centre* serta fasilitas penunjang lainnya yang telah disediakan untuk kenyamanan tamu hotel. Di awal pengoperasian, HW Hotel menyediakan 11 *Deluxe Smart Room*, 2 *Grand Smart Room* dan 47 *Smart Room* dan dengan fasilitas kamar yang nyaman dan dirancang apik sesuai kebutuhan. Sedangkan untuk keperluan rapat, konvensi, eksibisi juga pesta pernikahan, tersedia *function room* yang terletak di lantai atas, yang dapat menampung lebih dari 200 orang sehingga dapat menjadi pilihan dalam memenuhi kebutuhan. Semakin banyaknya peminat dan permintaan, Pada tahun 2013 HW Hotel melakukan pengembangan dan perluasan bangunan. Jumlah kamar yang semula 60 kamar bertambah menjadi 79 kamar, dengan rincian 11 *Deluxe Smart Rooms*, 16 *Grand Smart Rooms*, 47 *Smart Rooms*, dan 3 *Junior Suite Rooms*, Serta 2 *Panoramic Suite Room*. Selain itu HW Hotel juga semakin lengkap dengan 4 *Meeting Rooms* yang dapat mengakomodir kegiatan hingga 200 orang lebih dan juga HW Hotel dilengkapi dengan *Swimming Pool* di lantai atas yang dapat memanjakan tamu dengan pemandangan lepas pantai terbaik. Satu lagi

fasilitas di HW Hotel, *Nihon No Pan – Japanese Bakery & Patisserie* , yang merupakan outlet roti khas jepang pertama di kota padang. Didirikan sejak November 2014, *Nihon No Pan* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tamu yang ingin membeli makanan dan roti baik untuk dikonsumsi maupun dijadikan oleh – oleh dari kota padang.

1.7.2 Visi dan Misi HW Hotel Padang

Adapun visi dan misi dari HW Hotel adalah :

a. Visi

Visi HW Hotel Padang adalah menjadi “Hotel Bintang 3 terbersih, nyaman dan ter hijau serta *service excellent*” di kota Padang, yang membanggakan dengan kualitas Internasional.

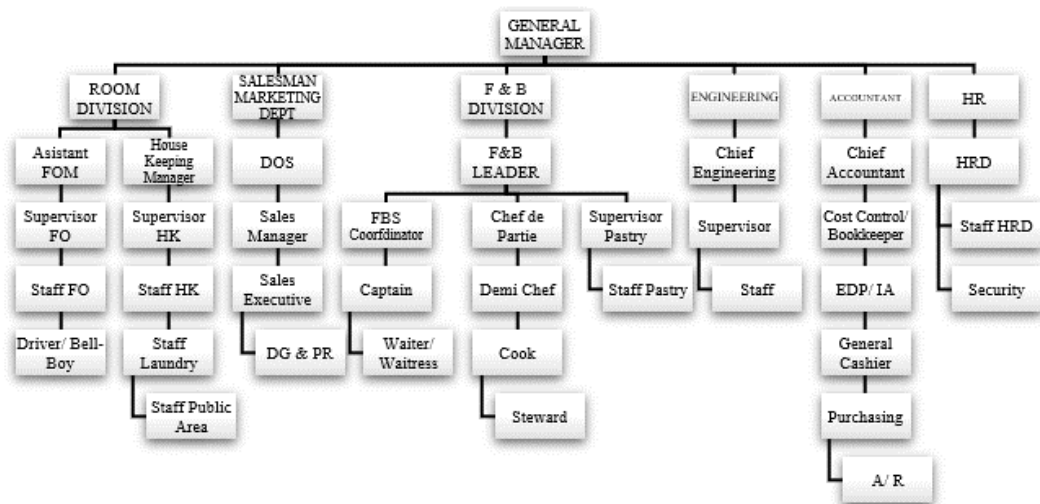
b. Misi

dapun misi dari HW Hotel Padang yaitu

1. Mengembangkan dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Indonesia dalam bidang perhotelan yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa serta menciptakan lapangan kerja.
2. Mengembangkan bisnis perhotelan yang diakui keberadaannya baik Nasional maupun Internasional.
3. Melakukan kerjasama yang sinergi dengan lingkungan baik dalam bidang sosial, budaya maupun lingkungan hidup sekitarnya.
4. Memberikan kontribusi kepada pemerintah daerah dengan meningkatkan PAD dan penyediaan lapangan kerja.
5. Senantiasa kreatif dan membuat inovasi-inovasi baru agar dapat memberikan pelayanan dan keuntungan terbaik bagi semua pihak.

1.7.3 Struktur Organisasi HW Hotel Padang

Struktur organisasi HW Hotel dapat dilihat pada Gambar 1.1 Struktur Organisasi sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi HW Hotel Padang

Sumber : HW Hotel Padang

1.7.4 Tugas dan Tanggung Jawab

HW Hotel Padang memiliki enam divisi yang mewakili berbagai bidang penting. Misalnya HR memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1) HRD Hotel

HRD Hotel mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu

- a) Mempersiapkan kebutuhan SDM atau sumber daya manusia yang dibutuhkan,
- b) Mencari orang untuk menempati satu posisi dengan tepat,
- c) Mempersiapkan pegawai dalam masa *training* dan *development*,
- d) Mengurus kepentingan operasional hotel secara keseluruhan,
- e) Mengusahakan dalam mempertahankan pegawai berkualitas unggul.

2) Staff HRD

- a) Mempersiapkan pegawai dalam masa *training* dan *development*,
- b) Mencari orang untuk menempati satu posisi dengan tepat,
- c) Menginput syarat atau kriteria dan sub kriteria beserta data penilaian pegawai.
- a) Merencanakan dan menganalisis kebutuhan sumber daya manusia untuk masa depan hotel.

3) Security atau Satpam

Security atau Satpam mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu

- a) Memastikan bahwa setiap tamu hotel yang datang selalu merasa aman selama menginap,
- b) Memastikan kenyamanan setiap tamu hotel dengan selalu bersikap ramah dan memberikan salam santun,
- c) Menanggapi pertanyaan setiap tamu hotel dengan baik,
- d) Melakukan peninjauan terhadap lokasi tugas untuk memastikan bahwa lingkungan tugasnya dalam kondisi aman,
- e) Melakukan tugas sesuai *shift* kerja yang ditetapkan,
- f) Melaksanakan kebijakan keamanan sesuai dengan peraturan Undang – Undang,
- g) Jika ada petugas keamanan baru di hotel wajib membantu membimbing petugas keamanan baru tersebut,
- h) Membuat laporan peristiwa, laporan kegiatan dan laporan kerja setelah selesai bertugas.