

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Membuat keputusan merupakan bagian dari kehidupan kita sehari-hari baik secara individu ataupun secara kelompok, terutama dalam suatu organisasi. Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju atau mundurnya suatu organisasi. Pengambilan keputusan yang tepat akan menghasilkan suatu perubahan terhadap organisasi ke arah yang lebih baik, namun sebaliknya pengambilan keputusan yang salah akan berdampak buruk pada roda organisasi dan administrasinya. Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis pada hakekat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta, penentuan yang matang dari alternatif-alternatif yang dihadapi, dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Pembuat keputusan kerap dihadapkan pada kerumitan dan lingkup pengambilan keputusan dengan data yang begitu banyak. Sebagian besar pembuat keputusan dengan mempertimbangkan rasio manfaat/biaya, dihadapkan pada suatu keharusan untuk mengandalkan sistem yang mampu memecahkan masalah secara efisien dan efektif (Sahputri, 2020).

Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan yang penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia menggunakan sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Mesin-mesin berteknologi canggih sekalipun tidak akan ada artinya, jika sumber daya manusia yang menjalankannya tidak berkualifikasi untuk mengerjakannya. Demikian juga dengan sumber daya

informasi. Sebaik dan selengkap apa pun informasi yang diterima oleh organisasi, tidak akan berarti apa-apa, jika kualitas sumber daya manusia yang ada tidak mampu menerjemahkannya menjadi informasi yang berguna bagi perkembangan dan kemajuan organisasi (Miftahul Jannah, 2021).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka organisasi atau perusahaan bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi maupun perusahaan (Iqbal et al., 2021).

Human Resource Management memegang peranan yang sangat dominan dalam kegiatan perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau karyawannya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Sehingga karyawan dituntut untuk selalu mampu mengembangkan diri secara proaktif dalam suatu perusahaan. SDM yang diperlukan saat ini adalah SDM yang memiliki kinerja. Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penilaian kinerja sangat perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu berperan dalam perkembangan dan pertumbuhan perusahaan. Menurut Irsyad et al, (2023) kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan yang diharapkan (M. Irsyad et al., 2023).

Penilaian kinerja karyawan yang bekerja di suatu perusahaan barang atau

jasa merupakan suatu upaya penerapan kualitas atau mutu perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang masih menggunakan penilaian karyawan secara manual sehingga rentan penilaian subjektif. Jika penilaian karyawan secara subjektif, maka akan dihasilkan informasi yang tidak valid yaitu kerugian terhadap karyawan bahkan perusahaan itu sendiri. Penilaian karyawan ini perlu dilakukan secara objektif karena akan sangat menunjang keputusan dan keberlangsungan perusahaan (Pujiawati et al., 2023).

PT Suka Fajar adalah suatu perusahaan swasta yang bergerak di bidang usaha perbengkelan dan penjualan, kegiatan penjualan terdiri dari penjualan otomotif merek Ford, ban Intirub, *Battery* (accu), oli, dan sebagainya. PT Suka Fajar merupakan perusahaan yang mempunyai visi, misi, dan nilai-nilai yang mencerminkan budaya untuk mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada PT. Suka Fajar, terdapat beberapa permasalahan yang cukup menghambat kinerja karyawan baik dari karyawan yang bagian administrasi maupun karyawan bagian lapangan. hal ini mengakibatkan kinerja karyawan semakin menurun dan tidak tercapainya target yang ditetapkan oleh perusahaan. Saat ini PT Suka Fajar Padang belum melakukan evaluasi kinerja terhadap karyawan secara terstruktur dan sistematis. Padahal hasil evaluasi kinerja sangat dibutuhkan oleh bagian human capital untuk mengambil keputusan terkait promosi jabatan, pengembangan karir, serta pemberian reward atas prestasi kerja. Dengan demikian diperlukan suatu sistem pendukung keputusan untuk melakukan penilaian kinerja karyawan secara objektif dan akurat.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Isla dan Ali pada tahun 2022 dengan judul “Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan

Kontrak Menggunakan *Metode Multy Attribute Utility Theory* (MAUT)” , Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pendukung keputusan berbasis metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) di PT. Telkom Marisa berhasil meningkatkan akurasi dan objektivitas dalam penilaian kinerja karyawan kontrak. Dengan menilai karyawan berdasarkan lima kompetensi utama Disiplin, Kerja Sama, Integritas, Tanggung Jawab, dan Kepemimpinan. sistem ini mampu memberikan rekomendasi yang lebih tepat mengenai karyawan dengan kinerja terbaik. Selain itu, implementasi sistem ini juga mengurangi subjektivitas dalam proses penilaian, menciptakan transparansi yang lebih besar, dan meningkatkan kepuasan karyawan terhadap sistem evaluasi yang ada. Manajemen kini memiliki alat yang lebih efektif untuk membuat keputusan terkait penghargaan dan pengembangan karier karyawan, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan produktivitas dan loyalitas karyawan di perusahaan (Isla & Ali, 2022).

Hal ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Suherlan dan Marfuah pada tahun 2021 mengenai model penilaian kinerja pegawai berbasis kompetensi pada PT XYZ. Penelitian ini menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk menentukan bobot kriteria penilaian berdasarkan kompetensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian berbasis kompetensi dapat mengevaluasi kinerja secara lebih komprehensif. Penelitian ini berhasil mengembangkan model penilaian kinerja pegawai PT XYZ yang berbasis pada kompetensi-kompetensi inti yang dibutuhkan perusahaan. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) terbukti bermanfaat untuk menentukan prioritas masing-masing kompetensi dalam bentuk bobotnya. Uji coba model menunjukkan hasil penilaian yang lebih konsisten dan obyektif dibandingkan sistem

penilaian sebelumnya (Suherlan & Marfuah, 2021).

Metode MOORA (*Multi-Objective Optimization on the basis of Ratio Analysis*) adalah teknik pengambilan keputusan multikriteria yang dirancang untuk mengevaluasi dan membandingkan alternatif berdasarkan beberapa kriteria yang saling bertentangan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan MOORA memungkinkan penilaian yang lebih objektif dan komprehensif terhadap kinerja pegawai, dengan mempertimbangkan berbagai kriteria seperti produktivitas, kualitas kerja, dan ketepatan waktu. Hasil dari evaluasi ini tidak hanya memberikan gambaran yang jelas tentang kinerja individu, tetapi juga membantu manajemen dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan sumber daya manusia. Metode MOORA terbukti efektif dalam meningkatkan transparansi dan keadilan dalam proses evaluasi karyawan pada perusahaan (Abdi Perdana et al., 2022).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anton dkk pada tahun 2020 dengan judul “Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Pegawai Pada PDAM Martapura Oku Timur Menggunakan Metode MOORA”, dapat disimpulkan bahwa penerapan metode *Multi-objective Optimization On the Basis of Ratio Analysis* (MOORA) dalam sistem pendukung keputusan penilaian kinerja pegawai di PDAM Martapura Oku Timur terbukti efektif. Metode ini tidak hanya mempermudah proses evaluasi kinerja, tetapi juga meningkatkan objektivitas dalam pengambilan keputusan. Metode MOORA memiliki selektifitas yang baik karena dapat menentukan tujuan dari kriteria yang bertentangan dan ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa sistem dapat memberikan perankingan kinerja pegawai secara efisien dan akurat. Penggunaan

metode ini memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dengan mempertimbangkan berbagai kriteria yang telah ditetapkan, sehingga membantu perusahaan dalam mengidentifikasi pegawai terbaik setiap tahunnya (Destri Putra et al., 2020).

Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut, Peneliti akan membangun dan merancang sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) berbasis web yang membantu penilaian kinerja karyawan pada PT. Suka Fajar Padang dengan mempertimbangkan beberapa kriteria yang ada. Dengan penerapan metode MOORA dalam sistem ini diharapkan tidak hanya memenuhi kebutuhan evaluasi kinerja, tetapi juga meningkatkan transparansi dan keadilan dalam proses penilaian.

Dari latar belakang tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu **"SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM OPTIMALISASI HUMAN RESOURCE MANAGEMENT DENGAN MELAKUKAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUKA FAJAR PADANG MENGGUNAKAN METODE MOORA"**.

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana sistem yang dibangun dapat membantu PT. Suka Fajar Padang dalam melakukan penilaian kinerja karyawan secara sistematis dan objektif?
2. Bagaimana sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan dapat menunjang proses pengambilan keputusan terkait *reward* dan

promosi karyawan pada PT Suka Fajar Padang menggunakan metode *Multi-Objective Optimization on the basis of Ratio Analysis* (MOORA)?

3. Bagaimana dampak dari penerapan sistem pendukung keputusan berbasis *web* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Suka Fajar padang?

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 sistem pendukung keputusan berbasis *website* dapat membantu PT Suka Fajar Padang melakukan penilaian kinerja karyawan secara objektif dan sistematis.
2. Diharapkan sistem pendukung keputusan berbasis *website* dapat membantu PT Suka Fajar Padang mengambil keputusan terkait promosi dan pemberian *reward* atas dasar hasil penilaian kinerja karyawan.
3. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan sistem yang dirancang dapat menjadi solusi bagi PT. Suka Fajar dalam mengevaluasi kinerja karyawan dan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

1.4. Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan masalah, maka penulis memberikan batasan masalah untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian sebagai berikut:

1. Sistem penilaian kinerja karyawan dilakukan menggunakan metode MOORA dan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL

2. Sistem yang dibangun hanya membahas penilaian kinerja karyawan di Dealer Mitsubishi Suka Fajar Khatib Sulaiman Padang dalam rentang waktu kinerja pada bulan september.
3. Sistem Penilaian Kinerja hanya difokuskan pada indikator kedisiplinan karyawan dan data absensi, karena keterbatasan data penilaian secara langsung.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang sistem penilaian kinerja karyawan berbasis *web* pada PT Suka Fajar Padang Menggunakan Metode MOORA.
2. Untuk membantu PT. Suka Fajar dalam memberikan rekomendasi promosi atau pemberian *reward* berdasarkan hasil penilaian kinerja karyawan.
3. Mengimplementasikan sistem pendukung keputusan untuk mempermudah menentukan kinerja karyawan PT. Suka Fajar Padang.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat menghasilkan sistem aplikasi untuk mendukung sistem pengambilan keputusan dalam penilaian kinerja karyawan pada PT. Suka Fajar.
2. Dengan dibuatnya sistem penilaian ini dapat meningkatkan kinerja karyawan dan menjadikan acuan dalam pengembangan karir bagi karyawan.
3. Dengan dibuatnya sistem penilaian ini dapat Membantu PT. Suka Fajar Padang mengambil keputusan terkait promosi dan pemberian *reward* berdasarkan penilaian kinerja karyawan.

1.7. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1. Sekilas Tentang PT. Suka Fajar Padang

PT, Suka Fajar Padang didirikan pada tahun 1990 oleh Bapak Sukarman yang berasal dari Padang. Pendirian PT Suka Fajar didasari oleh visi Bapak Sukarman untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Padang di bidang otomotif. Pada awal pendiriannya, perusahaan hanya bergerak dalam bidang jasa perawatan dan penjualan suku cadang mobil. Modal awal yang diisi hanyalah sejumlah perkakas bengkel yang ditempatkan di sebuah gudang kecil di Jl. 20 Januari Nomor 12 Kota Padang.



Sumber : PT. Suka Fajar

Gambar 1. 1. PT. Suka Fajar Padang

Setelah beberapa tahun beroperasi, PT Suka Fajar mulai melakukan ekspansi usaha ke bidang penjualan mobil bekas. Pada tahun 2000, perusahaan resmi membuka cabang penjualan mobil di Jl. Pasar Baru Nomor 12. Lokasi ini kemudian menjadi kantor pusat PT Suka Fajar hingga saat ini.

Perkembangan usaha yang positif membuat jumlah karyawanpun bertambah dari tahun ke tahun. Jika pada 1994 hanya memiliki 10 orang karyawan, hingga tahun 2019 jumlah karyawan meningkat menjadi 145 orang. Mereka terbagi ke dalam 3 divisi utama yaitu penjualan, bengkel, dan administrasi.

Selain itu PT. Suka Fajar juga telah menjalin kerja sama dengan pabrikan mobil ternama seperti Ford, Toyota, dan Daihatsu untuk menjadi dealer resmi di Sumatera Barat Perusahaan juga telah meraih beberapa penghargaan atas layanan purnajual terbaik dari masing-masing pabrikan sejak tahun 2010. Dengan dukungan fasilitas modern dan SDM bersertifikasi, PT Suka Fajar berkomitmen untuk senantiasa memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Selain memperluas jaringan usaha, PT Suka Fajar juga konsisten meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan penggunaan peralatan bengkel berteknologi canggih dan SDM yang terlatih. Upaya tersebut diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan seiring perusahaan yang terus berbenah diri mengikuti perkembangan zaman. Prestasi yang diraih membuat PT Suka Fajar kian dikenal sebagai perusahaan otomotif terdepan di Sumatera Barat. Hal ini pula yang mendorong peneliti untuk memilih PT Suka Fajar sebagai objek penelitian.

1.7.2. Visi & Misi PT. Suka Fajar Padang

1. Visi

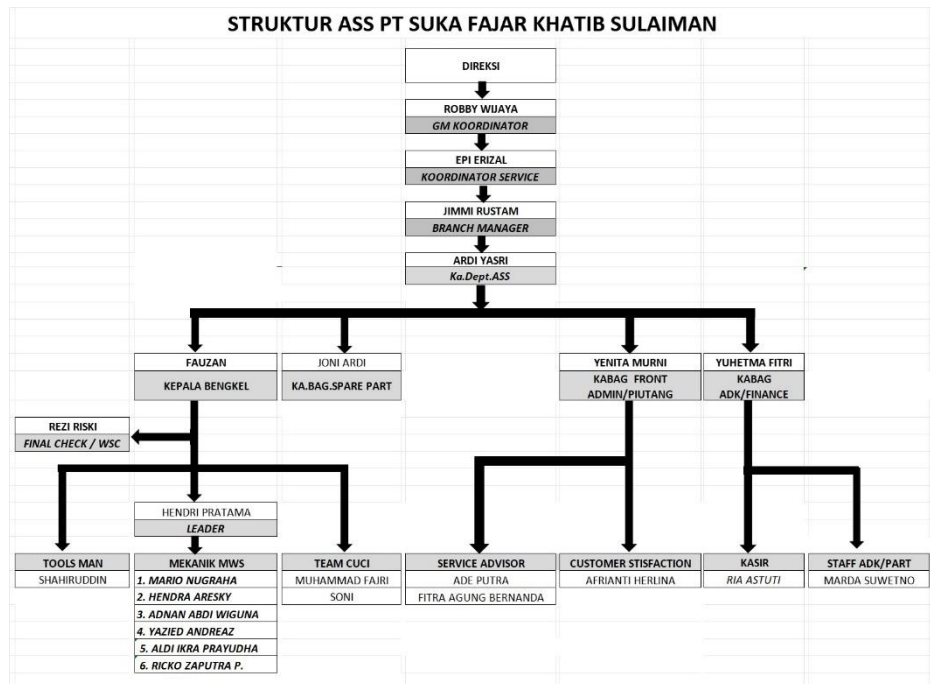
Visi dari PT. Suka Fajar Padang adalah menjadi perusahaan distributor otomotif khususnya "Mitsubishi" yang paling sukses di Indonesia, dengan memberikan kepuasan pelanggan dalam kepemilikan kendaraan.

2. Misi

- 1) Secara berkesinambungan menyediakan produk dan jasa yang berkualitas tinggi serta memenuhi kebutuhan pelanggan melalui program pemasaran terbaik.
- 2) Mengembangkan karyawan yang berkompeten dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk tercapainya kepuasan pelanggan melalui komunikasi yang baik.
- 3) Mewujudkan sistem manajemen yang efektif dan efisien, transparan, dan akuntabel.
- 4) Mengembangkan operasi perusahaan yang sehat dalam segala aspek.
- 5) Memperkuat kerja sama dengan produsen, dealer-dealer lain melalui komunikasi yang baik.

1.7.3. Struktur Organisasi PT. Suka Fajar Padang

Adapun struktur organisasi PT. Suka Fajar dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Sumber : PT. Suka Fajar

Gambar 1. 2. Struktur Organisasi PT. Suka Fajar Padang

1.7.4. Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian fungsi-fungsi dari tiap bagian struktur organisasi PT. Suka Fajar Padang sebagai berikut:

1. Direktur

- a. Memimpin perusahaan berdasarkan kebijaksanaan umum yang telah ditetapkan
- b. Menetapkan kebijaksanaan untuk melaksanakan pengurusan dan pengelolaan perusahaan.
- c. Direktur memiliki tanggung jawab dalam memimpin dan mengarahkan perusahaan Memeriksa dan menyetujui laporan-laporan dari bagian keuangan dan lainnya.

2. Kacab

Kacab atau Kepala Cabang PT. Suka Fajar di Pekanbaru yang berfungsi

untuk berkomunikasi dengan cabang-cabang PT. Suka Fajar lainnya.

3. *Divisi Control*

Devisi *control* bertugas untuk mengontrol kegiatan perusahaan

4. *Dept Sparepart*

Bertugas menyediakan suku cadang kendaraan-kendaraan dan memastikan kesedian suku cadang tersebut.

5. *Dept Workshop*

Bertugas melayani pelanggan untuk perbaikan kendaraan dan service berkala

6. *Dept marketing*

Dept Marketing bertugas dalam penjualan kendaraan komersil dan penjualan kendaraan pribadi

7. *Dept C&C*

Bertugas untuk pemberian kredit dan penagihan nasabah yang nunggak pembayaran.

8. *Dept IC*

Adalah tim audit keuangan yang mengawasi keuangan perusahaan dalam aktivitas-aktivitas perusahaan.

9. *Dept Adm Marketing*

Dept Adm Marketing bertugas mengkoordinasi penjualan (*Govermen* dan *Non Govermen Buyers*), mengadministrasikan penjualan, merencanakan stok termasuk mengkoordinir order karoseri, mengkoordinir pengiriman unit dari perwakilan Jakarta da lain-lain.

10. Dept Akuntansi & Keuangan

- a. Melaksanakan koreksi apabila dalam pembukuan ditemukan kesalahan yang bersumber dari bagian tertentu dengan menyerahkan kembali untuk diperbaiki oleh pihak yang bersangkutan.
- b. Membuat laporan harian, bulanan dengan lampiran setiap bulan dan akhir tahun.