

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin maju terhadap sudut pandang kehidupan yang penerapannya bisa memudahkan pekerjaan manusia dalam kesehariannya. Dikehidupan sehari-hari kita seringkali menemukan kesulitan dalam mengambil keputusan. Problematika yang sering terjadi bisa jadi dalam skala kecil maupun besar yang dapat berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penunjang untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu instansi perusahaan (M. I. Putra dkk., 2023). Maka dari itu sumber daya manusia yang berkompetensi tinggi dapat mendukung tingkat kinerja, dengan penilaian kinerja akan diketahui prestasi yang dicapai setiap karyawan, hal ini memudahkan instansi untuk pertimbangan dalam menentukan karyawan terbaik (Sutriyono dkk., 2023).

Manusia dalam kehidupan sehari-hari sering menemui masalah dalam pengambilan keputusan. Masalah yang muncul dapat berskala besar atau kecil yang sangat berpengaruh dalam hasil keputusan. Seorang pimpinan benar – benar harus selektif dalam mengambil keputusan untuk pemilihan karyawan terbaiknya. Menurut Siahaan (2022), pengembangan *system* pada masa sekarang ini dapat membantu menentukan alternatif terbaik dalam suatu permasalahan, yaitu sistem pendukung keputusan (SPK). Sistem pendukung keputusan diartikan sebagai sistem yang pengembangannya lebih lanjut dari sistem manajemen terkomputerisasi yang

dirancang sedemikian rupa sehingga bersifat interaktif dengan pemakainya (Siahaan, 2022).

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan operasional bisnis (Lubis dkk., 2024). Penilaian kinerja karyawan menjadi proses penting untuk mengevaluasi kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Namun, di banyak perusahaan kecil hingga menengah seperti Tari *Bakery*, penilaian kinerja karyawan sering dilakukan secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan sejumlah kendala, seperti ketidakakuratan, bias, kurangnya transparansi, serta lambatnya proses pengambilan keputusan.

Tari *Bakery* merupakan usaha yang bergerak di bidang pembuatan roti dan kue. Saat ini, Tari *Bakery* mengalami kesulitan dalam menilai kinerja karyawannya secara objektif karena belum memiliki sistem atau metode khusus untuk melakukan penilaian kinerja. Proses evaluasi dilakukan selama ini dilakukan secara tidak formal tanpa adanya pencatatan atau pengelolaan data yang sistematis. Ketiadaan sistem ini menyulitkan perusahaan untuk mengidentifikasi karyawan yang teladan dan memberikan apresiasi yang sesuai.

Tari *Bakery* belum memiliki sistem yang terorganisir untuk melakukan evaluasi kinerja karyawan, sehingga tidak tersedia data historis yang bisa dianalisis secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen, evaluasi kinerja sebelumnya tidak pernah dilakukan secara formal atau terdokumentasi. Untuk mengatasi keterbatasan ini, dilakukan simulasi data sebagai representasi dari proses penilaian kinerja karyawan. Dari simulasi tersebut, teridentifikasi potensi kendala jika menggunakan cara manual, seperti proses yang memakan waktu lama karena data

harus direkap satu per satu secara manual. Selain itu, ada risiko kesalahan perhitungan nilai, dan data fisik berpotensi rusak atau hilang. Kesulitan dalam mengakses data dari periode sebelumnya juga mungkin terjadi jika data tidak terorganisasi dengan baik. Evaluasi manual juga rentan terhadap subjektivitas karena tidak adanya standar penilaian yang jelas. Kendala-kendala ini dapat menghambat pengambilan keputusan terkait pengembangan karyawan maupun pemberian bonus. Oleh sebab itu, penerapan sistem berbasis website menggunakan metode SMART diharapkan dapat menjadi solusi untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih objektif, efisien, dan akurat.

Ketiadaan sistem pendukung keputusan menjadi kendala utama yang dihadapi Tari *Bakery* dalam melakukan penilaian kinerja karyawan. Oleh karena itu, agar dapat membantu dan memudahkan owner Tari *Bakery* dalam mengambil keputusan berdasarkan beberapa kriteria penilaian, maka dirancang aplikasi Sistem Pendukung Keputusan (SPK) berbasis komputer. Sistem ini menggunakan metode *Simple Multi – Attribute Rating Technique* (SMART) yaitu metode pengambilan keputusan multi kriteria yang didasarkan pada teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai dan setiap kriteria memiliki bobot untuk menggambarkan seberapa penting nilainya dibandingkan dengan kriteria yang lain (Apriansyah dkk., 2023).

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang untuk mengembangkan sistem berbasis *website* sebagai solusi yang ideal untuk mendukung aksesibilitas, efisiensi, dan penyimpanan data yang lebih baik. Sistem berbasis *website* memungkinkan manajer untuk mengakses, memantau, dan mengelola data karyawan

kapan saja dan di mana saja, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan efektif.

Beberapa penelitian terdahulu dijadikan referensi untuk mendukung penelitian ini, seperti penelitian yang membahas penerapan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dalam penilain kinerja karyawan di perusahaan tertentu. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode SMART dapat memberikan informasi serta rekomendasi kepada manajemen untuk menentukan karyawan dengan nilai kinerja terbaik berdasarkan peringkat yang dihasilkan secara sistematis (Apriansyah dkk., 2023). Selain itu, penelitian lain yang mengembangkan sistem berbasis *web* dengan menggunakan metode SMART menjadi acuan penting. Penelitian ini membahas pengembangan sistem berbasis web yang menggunakan metode SMART untuk mempermudah proses evaluasi kinerja pegawai, khususnya dalam pengambilan keputusan untuk kenaikan jabatan secara efisien dan akurat (R. D. Putra & Cholil, 2022). Penelitian lainnya fokus pada penerapan metode SMART untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam penilaian soft skills karyawan, menggantikan sistem manual yang sebelumnya digunakan, sehingga mendukung perusahaan dalam menentukan calon karyawan yang tepat berdasarkan konsep multi-kriteria (Prasetyo dkk., 2022). Ketiga penelitian ini memberikan landasan teoritis dan metodologis yang kuat bagi pengembangan sistem pendukung keputusan berbasis web dengan metode SMART untuk menilai kinerja karyawan di Tari *Bakery*.

Penggunaan aplikasi Sistem Pendukung Keputusan (SPK) diharapkan dapat memberikan bantuan kepada Tari *Bakery* dalam membuat keputusan terkait penilaian kinerja karyawan, sehingga keputusan yang diambil lebih tepat dan penilaian yang

dilakukan lebih akurat serta sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, penulis melakukan penelitian berjudul: **“Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan pada Tari *Bakery* Menggunakan Metode SMART berbasis *Website*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang yang telah diuraikan untuk penilaian kinerja karyawan pada Tari *Bakery*, maka dapat diungkapkan permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk membantu owner Tari *Bakery* dalam penilaian kinerja karyawan agar hasil keputusan dengan tepat dan akurat ?
2. Bagaimana menerapkan metode Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART) untuk membantu owner Tari *Bakery* dalam menghasilkan penilaian kinerja karyawan yang objektif?
3. Bagaimana pemrograman PHP dan *database MySQL* dapat digunakan untuk membantu owner Tari *Bakery* dalam mengembangkan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) berbasis *Website* yang efisien?

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 dengan merancang Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dapat mengatasi masalah semi terstruktur untuk membantu owner Tari *Bakery* dalam penilaian kinerja karyawan agar hasil keputusan dengan tepat dan akurat.
2. Diharapkan dengan menerapkan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dapat memudahkan owner Tari *Bakery* dalam penilaian kinerja karyawan yang lebih objektif dan terukur agar menghasilkan keputusan yang akurat.
3. Diharapkan dengan menggunakan pemrograman PHP dan *database MySQL* dapat digunakan secara optimal dalam pengembangan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) berbasis *website*, sehingga menciptakan sistem yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan operasional Tari *Bakery*.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian terarah serta permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dibuat batasan masalah yang meliputi :

1. Penelitian ini dibatasi pada perancangan dan pengembangan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk membantu owner Tari *Bakery* dalam penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan kriteria yang terstruktur.
2. Implementasi metode SMART dalam penelitian ini hanya proses perhitungan penilaian kinerja karyawan berdasarkan kriteria yang ditentukan. Metode ini digunakan untuk memberikan hasil yang objektif dan terukur,
3. Pengembangan sistem ini dibatasi pada penggunaan Bahasa pemrograman PHP untuk logika sistem dan *MySQL* untuk pengelolaan basis data.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah mengenai Sistem Pendukung Keputusan dalam penilaian kinerja karyawan Tari *Bakery*, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang Sistem Pendukung Keputusan (SPK) berbasis *website* untuk membantu owner dalam penilaian kinerja karyawan pada Tari *Bakery* yang lebih efisien sebagai solusi terhadap keterbatasan sistem manual yang digunakan sebelumnya.
2. Menerapkan metode SMART dalam penilaian kinerja karyawan untuk mengimplementasikan dalam Sistem Pendukung Keputusan (SPK) agar proses penilaian kinerja karyawan dapat dilakukan untuk mengevaluasi kinerja karyawan dengan mempertimbangkan berbagai kriteria yang relevan, sehingga hasil keputusan menjadi lebih akurat.
3. Menggunakan pemrograman PHP dan *MySQL* dalam pengembangan sistem berbasis *website* untuk menghasilkan sistem yang efisien, mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan Operasional Tari *Bakery* dalam mengelola kinerja karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dijelaskan untuk penilaian kinerja karyawan pada Tari *Bakery*, diharapkan memperoleh manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang fungsi Sistem Penunjang Keputusan (SPK) sebagai alat bantu untuk membantu owner Tari Bakery dalam mengambil keputusan yang tepat dan efisien terkait penilaian kinerja karyawan.
2. Meningkatkan pemahaman bagaimana metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dapat diterapkan untuk mendukung penilaian kinerja karyawan yang lebih objektif, terukur, dan terstruktur.
3. Mempermudah pengembangan Sistem Penunjang Keputusan (SPK) pada penggunaan pemrograman PHP dan *MySQL* berbasis *website* yang efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan manajemen data di Tari Bakery.

1.7 Tinjauan Umum Objek

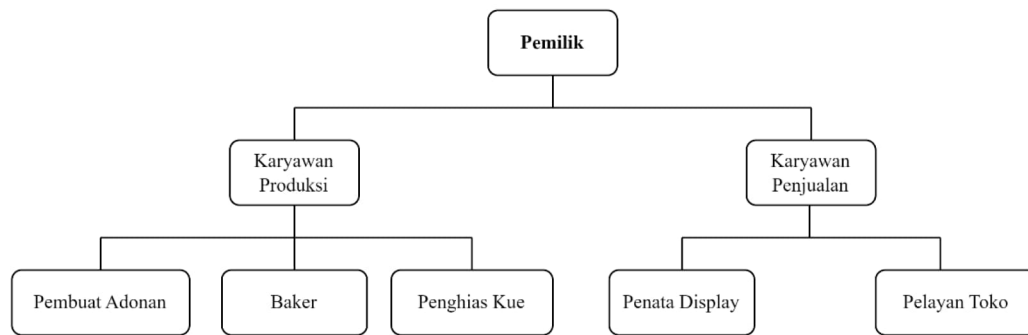
Tinjauan umum merujuk pada deskripsi atau penjelasan yang memberikan gambaran umum atau spesifik tentang suatu benda, tempat, konsep, atau situasi tertentu. Dalam berbagai konteks Tari *Bakery* dapat merujuk pada berbagai hal, seperti objek dalam sebuah penelitian. Berikut adalah penjabarannya :

1.7.1 Sejarah

Tari *Bakery* lahir dari passion seorang wirausaha muda yang memiliki impian untuk menghadirkan pengalaman kuliner berbeda melalui produk roti dan kue berkualitas. Didirikan pada 30 Januari 2013 di Tj. Pura, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Awalnya, Tari *Bakery* hanya menawarkan beberapa varian produk tradisional seperti roti bakar dan kue lokal. Kualitas rasa dan tekstur yang konsisten menjadi pembeda utama dibandingkan pesaing sejenis. Fase pertumbuhan dimulai ketika produk-produk Tari *Bakery* mulai diminati pelanggan di lingkungan sekitar. Dari mulut ke mulut, reputasi usaha ini perlahan membaik. Pada tahun 2015, Tari *Bakery* berhasil membuka cabang pertama di Jambi. Menandai babak baru dalam perjalanan bisnisnya. Lalu pada tahun 2019 di buka lagi cabang kedua di jl. Amir Hamzah, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Strategi pengembangan produk dan perluasan jaringan pelanggan menjadi fokus utama. Tari *Bakery* tidak sekadar menjual produk, tetapi juga menciptakan pengalaman kuliner yang berbeda. Inovasi terus dilakukan, baik dari segi resep, variasi produk, maupun strategi pemasaran. Tantangan dalam dunia bisnis kuliner tidak menyurutkan semangat. Setiap kendala dijadikan momentum untuk berkembang dan meningkatkan kualitas. Komitmen terhadap citarasa, kebersihan, dan pelayanan prima menjadi filosofi utama Tari *Bakery* dalam membangun kepercayaan pelanggan. Kini, Tari *Bakery* telah tumbuh menjadi salah satu destinasi kuliner favorit di Tj. Pura, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara dengan berbagai varian produk yang selalu dinantikan pelanggan setia.

1.7.2 Struktur Organisasi

Dengan adanya struktur organisasi yang terimplementasi secara baik, diharapkan dapat memberikan kejelasan yang lebih mendetail mengenai pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab yang ada di dalam Tari *Bakery*. Struktur ini tidak hanya berfungsi untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan, tetapi juga memudahkan koordinasi antar divisi dan individu di dalam organisasi. Adapun struktur organisasi Tari *Bakery* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Tari Bakery

Sumber : Tari Bakery

1.7.3 Tugas dan Wewenang Masing – Masing Struktur Organisasi

Uraian tugas dan tanggung jawab adalah sesuatu yang dikerjakan oleh seseorang baik sebagai akibat dari jabatan yang dimilikinya maupun diberikan oleh pihak lain. Berikut adalah uraian pekerjaan pada Tari *Bakery* :

1. Pemilik

Pemilik Tari Bakery memegang peran utama dalam seluruh operasional bisnis. Tugas utamanya mencakup pengelolaan keuangan secara menyeluruh,

termasuk pembukuan, pencatatan transaksi, dan pengambilan keputusan strategis. Sebagai pemimpin utama, pemilik memiliki otoritas tertinggi dalam mengawasi berbagai aspek operasional, mulai dari produksi hingga penjualan. Selain itu, pemilik bertanggung jawab menetapkan harga jual produk, mengelola administrasi, dan mengatur sistem pembayaran.

2. Karyawan Produksi

a. Pembuat Adonan

Bagian pembuat adonan memiliki tanggung jawab dalam mempersiapkan bahan baku, menimbang bahan sesuai resep, dan mencampur bahan dengan presisi tinggi. Mereka bertanggung jawab menjaga kualitas adonan sejak tahap awal, memastikan setiap bahan tercampur dengan sempurna dan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan.

b. Baker

Bagian *baker* memiliki peran tidak kalah pentingnya dalam proses produksi. Tugas utama mereka adalah mengatur suhu oven dengan tepat, memanggang produk sesuai standar kualitas, dan mengawasi proses pemanggangan secara cermat. Karyawan pada bagian ini harus mampu menjaga kematangan produk, memastikan setiap roti atau kue dipanggang dengan kondisi optimal, serta menangani proses pendinginan produk pasca pemanggangan.

c. Penghias Kue

Untuk memastikan hasil yang memuaskan, penghias kue bertanggung jawab untuk mengembangkan ide dan desain dekorasi untuk kue, memastikan kualitas dan keindahannya, dan menghias kue sesuai pesanan atau standar toko.

Mereka juga berwenang memilih bahan dekorasi dan menetapkan standar kualitas.

3. Karyawan Penjualan

a. Penata Display

Bagian penata display bertanggung jawab penuh atas tampilan visual produk. Mereka bertugas menata produk di etalase dengan memperhatikan estetika dan daya tarik visual, menjaga kebersihan area display, serta memastikan produk selalu terlihat segar dan menarik. Kemampuan mereka dalam memperindah tampilan produk secara tidak langsung mempengaruhi minat beli pelanggan.

b. Pelayan Toko

Bagian pelayan toko yang merangkap sebagai kasir memiliki tanggung jawab yang beragam. Mereka tidak hanya menangani pelanggan, tetapi juga mencatat pesanan, memproses pembayaran, memberikan kembalian, serta membungkus produk. Peran ini membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik, karena mereka bertugas menyampaikan informasi produk dengan tepat dan memastikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang optimal.