

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang ketentuan-ketentuan pokok mengenai tenaga kerja dalam Pasal 1 dikatakan bahwa karyawan merupakan tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakannya dimana hasil kerjanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya. Pada setiap lembaga atau perusahaan, penilaian kinerja karyawan sangatlah penting. Demikian pula pada suatu lembaga, dianggap perlu melakukan penilaian terhadap karyawannya. Penilaian tersebut dilakukan untuk mengetahui mutu kinerja terhadap lembaga. Penilaian kinerja harus dilakukan untuk mengetahui prestasi yang dicapai setiap karyawan. Masing-masing lembaga pasti mempunyai kriteria saat melakukan penilaian kinerja karyawan.

Hotel Cemara Indah merupakan suatu lembaga yang memberikan layanan penginapan untuk para wisatawan yang berkunjung ke Gunung Bromo. Hotel ini terletak pada di desa Ngadisari, kecamatan Sukapura, kabupaten Probolinggo. Hotel ini selalu berupaya untuk meningkatkan mutu agar dapat bersaing dengan hotel yang lain. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan penilaian kinerja terhadap karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga dilakukan sebagai dasar penentu pemberian reward atas prestasi kinerja karyawan.

Penilaian dilakukan setiap enam bulan sekali dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh pihak Hotel Cemara Indah. Kriteria yang diambil untuk penilaian kinerja di Hotel Cemara Indah diantaranya loyalitas, perilaku, kerjasama, penguasaan, penampilan, tanggung jawab. Terdapat 50 Karyawan di Hotel Cemara Indah dengan 5 divisi diantaranya front office yaitu divisi yang bertugas dan bertanggung jawab atas pemesanan dan penjualan kamar hotel serta menangani tamu yang check in maupun check out. House keeping yaitu divisi yang bertanggung jawab atas kebersihan hotel baik itu kamar hotel maupun area umum hotel. Security adalah divisi yang bertugas

menjaga keamanan hotel. Food and beverage service adalah salah satu divisi yang bertanggung jawab atas seluruh operasional kegiatan pelayanan penghidangan makanan dan minuman di hotel. Dan food beverage product adalah salah satu divisi yang bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap hidang.

Permasalahan yang ada yaitu proses penilaian kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah masih dilakukan secara manual yaitu masih menggunakan kertas yang dibukukan sehingga jumlah data yang harus disimpan untuk sangat banyak dan tidak menghemat ruang pengarsipan. Hal tersebut membuat pihak manajemen penilaian kesulitan dalam pengarsipan data dan terkadang terjadi kehilangan data. Untuk perhitungan penilaian kinerja masih menggunakan program sederhana yaitu *Microsoft Excel*. Penggunaan *Microsoft Excel* sering terjadinya *human error* yaitu kesalahan penulisan fungsi atau rumus dalam *Microsoft Excel* sehingga berakibat fatal pada nilai akhir penilaian. Penggunaan *Microsoft Excel* juga memakan waktu lama dalam proses perhitungan karena harus memasukkan data secara manual ke *Microsoft Excel*, terutama jika pengguna memiliki banyak data untuk di masukkan. Sejak hotel ini berdiri, penilaian masih dilakukan secara tradisional yaitu tidak menggunakan metode-metode tertentu. Penilaian seperti itu belum relevan dengan keadaan yang sebenarnya sehingga tidak dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Perlu adanya sistem dan metode yang harus di terapkan dalam proses penilaian kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah.

Berdasarkan uraian diatas, untuk mendapatkan keakurasian data dan kecepatan waktu, dibutuhkan sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan dengan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* untuk merancang dan membuat pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah. Menurut Edward tahun 1977 Metode SMART adalah metode pengambilan keputusan yang multiattribute yaitu dengan memilih dari beberapa alternatif. Setiap alternatif terdiri dari sekumpulan atribut dan setiap atribut mempunyai nilai-nilai. Nilai ini dirata-rata dengan skala tertentu. Setiap atribut mempunyai bobot yang

menggambarkan seberapa penting skala tertentu dan seberapa penting suatu atribut dibanding dengan atribut lain. Pembobotan dan pemberian peringkat ini digunakan untuk menilai setiap alternatif agar diperoleh alternatif terbaik. Pembobotan pada metode SMART menggunakan skala 0 sampai 1, sehingga mempermudah perhitungan dan perbandingan nilai pada masing-masing alternatif (Priambodo, 2017).

Dari penjabaran diatas, perlu dibuat sebuah aplikasi Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan menggunakan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* untuk membantu pihak manajemen penilaian memberikan alternatif dalam memberikan keputusan untuk meningkatkan mutu dan prestasi kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membuat sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah?
2. Bagaimana implementasi metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* melakukan proses pengambilan keputusan untuk penilaian kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Studi kasus kegiatan penelitian dilakukan di Hotel Cemara Indah, Desa Ngadisari, Kecamatan Sukapura, Kabupaten Probolinggo.
2. Sistem diakses oleh pihak manajemen penilaian yaitu HRD, Manager, dan Kepala Divisi.
3. Sistem berbasis website.
4. Penelitian ini lebih ditekankan pada pengembangan sistem pendukung keputusan.

5. Kriteria di tetapkan dan ditentukan oleh pihak Hotel Cemara Indah.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan penyusunan Sistem ini adalah:

1. Merancang dan membuat sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah.
2. Mengetahui implementasi metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* melakukan proses pengambilan keputusan untuk penilaian kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat pembuatan sistem pendukung keputusan ini adalah:

1. Membantu pihak manajemen penilaian dalam membuat keputusan untuk meningkatkan prestasi kinerja karyawan di Hotel Cemara Indah.
2. Membantu pihak manajemen dalam proses penilaian kinerja karyawan.
3. Membantu pihak manajemen penilaian untuk mengelola data karyawan, data divisi, data kriteria , data parameter dan laporan.