

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia suatu organisasi dianggap sebagai sumber daya penting terutama di sektor perbankan. Untuk memanfaatkan orang-orang sebagai sumber daya yang berharga, perhatian harus diberikan kepada karyawan dan untuk mencapai kinerja berbasis organisasi [1]. Tujuan mendasar SDM dalam suatu organisasi adalah mengelola karyawan secara efektif dengan mendorong sikap positif seperti meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, motivasi, dan perilaku warga organisasi dan mengurangi sikap negatif karyawan seperti peningkatan turnover, absensi dan perilaku menyimpang di tempat kerja. Faktor-faktor ini secara kolektif menggambarkan kinerja individu karyawan di tempat kerja [2]. Kinerja terkait dapat memengaruhi pengambilan keputusan terkait efisiensi kinerja karyawan dan juga dapat memengaruhi keputusan senior, apakah ia akan mempertimbangkan karyawannya untuk promosi atau tidak [3]. Secara umum pegawai dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, dikarenakan pegawai dengan tingkat kecerdasan emosi yang tinggi dapat mengembangkan strategi untuk mengatasi konsekuensi yang mungkin timbul saat memiliki tekanan tinggi, sedangkan pegawai dengan kecerdasan emosi yang lebih rendah tidak akan berada dalam posisi untuk mengatasi situasi tekanan tinggi [4]. Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja tinggi dalam mengembangkan perusahaan, kinerja memainkan

peran penting untuk mempromosikan perusahaan [5]. Keragaman tempat kerja mengacu pada konsep di mana organisasi memiliki budaya dan karyawan yang berbeda dengan karakteristik yang berbeda. Ini mengarah pada keanekaragaman budaya di wilayah kerja. Orang mungkin beragam dalam beberapa aspek yang mencakup berbagai cara orang mengalami identitas kelompok yang unik [6]. Bank dituntut semakin profesional, transparan, dapat dipercaya dan unggul dalam memberikan pelayanan [7].

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten, Tbk dengan call name bank bjb berhasil membukukan pertumbuhan laba bersih pada September 2016 sebesar 55,6% year on year (y-o-y) Pencapaian ini disebabkan dari kualitas pegawai bank bjb. Pada Q3 2016, jumlah karyawan bank bjb adalah 7.535 karyawan dan untuk mendukung kinerja SDM yang lebih baik, bank bjb selalu memberikan pelatihan dan pengembangan pengetahuan dan keahlian. Aspek manusia adalah indikator kunci dan penting dalam suatu perusahaan, salah satunya adalah upaya untuk mengembangkan bisnis dan memperkuat organisasi perusahaan [8].

Penilaian kinerja pegawai di bank bjb melalui beberapa tahapan yaitu dimulai dari unit kerja melakukan penilaian awal kemudian diajukan kepada Divisi Human Capital, kemudian diberikan kepada tim panelis, kemudian diberikan kembali kepada Divisi Human Capital dan terakhir diajukan kepada Direksi untuk dilakukan approval atau persetujuan dalam bentuk tanda tangan sehingga dilihat dari prosesnya memerlukan waktu yang lama dalam melakukan penilaian kinerja pegawai.

Salah satu upaya untuk dapat mengolah data-data penilaian lebih objektif maka perlu dibangun Sistem Pendukung Keputusan yang dapat memberikan rekomendasi pegawai yang berhak mendapat penghargaan dari berbagai kriteria penilaian yang telah ditentukan oleh Bank BJB.

Metode yang digunakan dalam sistem pendukung keputusan ini adalah Analytic Hierarchy Process (*AHP*) untuk perhitungan bobot tiap kriteria dan *Technique For Order Preference By Similarity To Ideal Solution (TOPSIS)* untuk perankingan. Metode *AHP* dipilih karena memiliki beberapa kelebihan, yaitu struktur yang berhierarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih sampai pada sub-sub kriteria yang paling dalam, memperhatikan validitas sampai dengan batas inkonsistensi berbagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh para pengambil keputusan dan memperhitungkan daya tahan atau ketahanan output analisis sensitivitas pengambilan keputusan [9].

Berdasarkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki metode *AHP* dan *TOPSIS*, maka sistem pendukung keputusan penilaian kinerja pegawai ini cocok menggunakan kedua metode tersebut. *AHP* digunakan dalam hal pembobotan kriteria, karena metode ini memiliki struktur berhierarki, sehingga mampu memperhitungkan hingga sub-sub kriteria yang paling dalam dan memperhatikan validitas sampai batas inkonsistensi berbagai kriterianya. Sedangkan metode *TOPSIS* digunakan dalam hal perankingannya karena konsepnya yang sederhana, komputasinya efisien, dan mampu menghasilkan alternatif-alternatif keputusan dalam bentuk matematis yang sederhana.

1.2 Permasalahan Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fakta di lapangan, kendala yang ditemukan dalam proses penentuan pegawai terbaik di Bank BJB :

1. Pengolahan data kandidat pegawai yang akan diseleksi membutuhkan waktu yang lama.
2. Penentuan pegawai terbaik di Bank BJB belum memiliki standar / *metode* yang baku, karena masih memakai sistem manual dalam setiap proses penilaiannya.
3. Terdapat banyak kriteria sehingga proses penilaian menjadi rumit dan lama. Karena banyaknya kriteria maka manajemen Divisi *Human Capital* Bank BJB seringkali hanya memperhatikan kriteria pertama saja padahal jika penilaian terus dilanjutkan hasil yang diberikan mungkin saja berbeda.
4. Rekomendasi pegawai yang disampaikan oleh pemimpin unit kerja masih terbilang subjektif, tidak sejalan dengan penilaian kinerja pegawainya.
5. Subyektifitas pengambilan keputusan, terutama jika beberapa pegawai yang ada memiliki kemampuan yang tidak jauh berbeda.
6. Proses penilaian oleh tim masih belum transparan dikarenakan masih terdapat unsur politik.

1.2.2 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan tahapan penelitian sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data kepegawaian Direktorat Operasional Bank BJB Kota Bandung.
2. Perhitungan akurasi berdasarkan persentasi perbedaan hasil prediksi dan data aktual.
3. Dalam proses penentuan kriteria, penulis melakukan proses wawancara dengan pihak manajemen Divisi *Human Capital* Bank BJB.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka disusun perumusan permasalahan yang timbul, yaitu bagaimana merancang suatu aplikasi sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode *AHP* dan *TOPSIS* dalam pelaksanaan pengambilan keputusan sumber daya manusia agar dapat memberikan hasil penilaian pegawai yang ideal.

1. Bagaimana mengelola data kandidat pegawai yang akan diseleksi dengan cepat?
2. Bagaimana menentukan kinerja pegawai terbaik di Bank BJB dengan standar/metode yang baku dan disepakati oleh manajemen?
3. Bagaimana menentukan kriteria-kriteria yang baku?
4. Bagaimana membuat rekomendasi pegawai yang disampaikan oleh pemimpin unit kerja menjadi obyektif dan sejalan dengan penilaian kinerja pegawainya?
5. Bagaimana subektifitas dalam pengambilan keputusan yang diambil?

6. Bagaimana proses penilaian oleh tim harus transparan tanpa adanya unsur politik?

1.3 Premis dan Hipotesis

1.3.1 Premis

1. Metode *AHP* memiliki kelebihan berdasarkan pada matriks perbandingan pasangan dan melakukan analisis konsistensi.
2. Metode *TOPSIS* dapat menyelesaikan pengambilan keputusan secara praktis, karena konsepnya sederhana dan mudah dipahami, komputasinya efisien, serta memiliki kemampuan mengukur kinerja relatif dari alternatif-alternatif keputusan.
3. Metode ini di hanya diterapkan kepada Direktorat Operasional dikarenakan kriteria yang yang dipakai dalam penelitian ini merunjukkan ke prosedur penilaian Direktorat Operasional.

1.3.2 Hipotesis

Penggunaan metode *AHP* dan *TOPSIS* dapat menghasilkan keputusan terhadap penilaian kinerja pegawai Bank BJB khususnya Direktorat Operasional dengan akurasi tinggi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Untuk mencapai tujuan dan manfaat penelitian dalam penilaian kinerja pegawai Bank BJB dengan metode *AHP* Dan *TOPSIS* maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan penilaian kinerja pegawai dengan akurasi tinggi dari hasil penggabungan metode *AHP* dan metode *TOPSIS*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk membantu pihak Bank BJB dalam mengambil keputusan untuk menentukan siapa yang layak mendapatkan predikat sebagai pegawai dengan kinerja yang baik dengan melihat nilai dari beberapa kriteria yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memahami lebih jelas proposal penelitian ini, maka materi-materi yang ada dalam proposal ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, premis, hipotesis, kasus, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi landasan penulisan proposal penelitian ini. Teori-teori berupa definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan *metode AHP, TOPSIS* dan teori-teori lainnya yang berhubungan dengan penulisan ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan tentang tahapan penelitian, tahapan pengumpulan data, analisa metode *AHP* dan *TOPSIS* serta teknik penggabungan kedua metode tersebut..

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penilaian kinerja pegawai berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.