

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun ini, kita telah memasuki Era Revolusi *Industry* 4.0 dimana terjadi pergeseran rantai suplai bisnis yang terhubung secara digital menjadi lebih sederhana (Sundari, 2019). Oleh sebab itu proses pertumbuhan dibidang teknologi semakin menarik perhatian *korporat* untuk terus berinvestasi dalam hal tersebut. Selain mempermudah proses bisnis, adapun pemangkasan sumber daya manusia yang dapat dialihkan ke berbagai divisi.

Perkembangan teknologi memberikan landasan dan pengaruh yang semakin baru, oleh sebab itu interaksi antara manusia yang dimediasi oleh teknologi mampu menjangkau masyarakat dibelahan dunia (Setiawan, 2017).

Menurut (Meilianna & Purba, 2020) memperkirakan beberapa sektor yang berpotensi kalah dan menjadi pemenang dalam jangka pendek akibat pandemi ini yaitu layanan kesehatan, pengolahan dan perdagangan makanan, *e-commerce* dan teknologi informasi & komunikasi yang berpotensi menjadi pemenang, sedangkan pariwisata, transportasi, dan konstruksi menjadi sektor yang berpotensi kalah (Meilianna & Purba, 2020). Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia perlu adanya program penghargaan (*Reward*) (Indah et al., 2019). *Reward* dapat diartikan sebagai apresiasi atas prestasi yang didapat biasanya berbentuk material atau non-material (Pramesti et al., 2019). Untuk mendukung hal tersebut perlu adanya motivasi, agar seseorang melakukan sesuatu untuk mencapai hasil dan tujuan tertentu (Wirawan & Afani, 2018). Sehingga dengan sistem

pendukung keputusan (SPK) dapat memberikan pemecahan masalah, melakukan komunikasi untuk pemecahan masalah tertentu dengan terstruktur maupun tidak terstruktur, SPK didesain untuk dapat digunakan dan dioperasikan dengan mudah oleh orang yang hanya memiliki kemampuan dasar pengoperasian komputer. (Umar et al., 2018). Dengan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*), bertujuan untuk mempermudah tahap penyeleksian kandidat sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, untuk penilaian subjektif terhadap kepentingan relatif dari setiap variabel dan mensintesis penilaian untuk variabel mana yang memiliki prioritas tertinggi akan mempengaruhi penyelesaian dalam situasi tersebut (Mutholib & Febrina, 2017).

Peneliti (Rizky Multi Amalia & Utami, 2018) menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) sebagai pendukung keputusan di Pt. Anugerah Protecindo, dalam hasil rancangan metode tersebut bertujuan untuk pemberian *Reward* terhadap karyawan berdasarkan bobot dan kriteria yang telah ditentukan. (Irawan & Sari, 2019) meneliti metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) di toko Golden Jaya Star Pekanbaru, untuk memberikan *reward* terhadap kinerja karyawan komponen penilaiannya yaitu absen, komunikasi, keterampilan, dan loyalitas. Peneliti (Frieyadi, 2018) menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) untuk menilai kinerja karyawan di SPBU dengan kriteria penilaian yaitu sikap, tanggung jawab, absensi, kedisiplinan dan kerjasama. Perusahaan “JJ Shop” berdiri pada tanggal 17 Agustus 2010, Perusahaan tersebut bergerak pada bidang jasa transaksi-transaksi tunai seperti menerima tagihan TV kabel, listrik, air, multifinance, asuransi dan telepon. Untuk mendorong tercapainya target transaksi serta meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Perusahaan JJ shop memberikan

tunjangan kehadiran (absensi) dan bonus terhadap target transaksi. Akan tetapi tunjangan kehadiran dapat hangus jika karyawan absen 3 kali dalam sebulan. Oleh sebab itu diperlukan sebuah sistem pendukung keputusan terhadap program penghargaan (*Reward*) sehingga bobot penilaian menjadi tidak subjektif.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang, maka indentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penyeleksian karyawan dalam pemberian *Reward* di *JJ Shop*
2. Kriteria dalam pemberian *Reward* di *JJ Shop* masih subjektif.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian di antaranya:

1. Bagaimana sistem pendukung keputusan (SPK) memberikan pemecahan masalah dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di *JJ Shop*?
2. Bagaimana membangun aplikasi sistem pendukung keputusan (SPK) di *JJ Shop*?

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem pendukung keputusan (SPK) menggunakan beberapa kriteria.
2. Membangun sistem pendukung keputusan (SPK) berbasis website.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengimplementasikan sistem pendukung keputusan (SPK) dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada website.
2. Mendapatkan karyawan yang tepat untuk pemberian *Reward*.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan wawasan bagi penelitian lebih lanjut untuk pemanfaatan dan pengembangan dalam penerapan metode sistem pendukung keputusan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

2. Manfaat praktis

- a. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi wawasan serta membantu masyarakat dalam penerapan metode sistem pendukung keputusan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

- b. Penulis

Penulis dapat menambah wawasan mengenai penerapan metode sistem pendukung keputusan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

- c. Almamater

Diharapkan penelitian dapat memberikan kajian wawasan bagi almamater yang berhubungan dengan penerapan metode sistem pendukung keputusan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

d. Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mempermudah proses pemberian *Reward* untuk meningkatkan kualitas kinerja di “JJ Shop”