

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah perkembangan era digitalisasi dan globalisasi saat ini, peran teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi komponen penting dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi yang sangat cepat telah memberi dampak signifikan terhadap berbagai bidang, termasuk dunia kerja. Teknologi telah memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan, meningkatkan tingkat produktivitas, dan membuka kesempatan baru bagi perusahaan untuk tumbuh lebih cepat [1].

Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah berperan penting dalam mengubah cara kerja perusahaan secara menyeluruh. Perusahaan yang mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi serta memaksimalkan pemanfaatannya memiliki peluang lebih besar untuk meraih keunggulan bersaing di pasar [1]. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mampu merespons dan beradaptasi terhadap kemajuan teknologi, di mana salah satu aset terpenting adalah sumber daya manusia yang berpengaruh pada kelangsungan operasional perusahaan [2].

PT. Asuransi Ramayana Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi yang telah beroperasi selama bertahun-tahun dan memiliki karyawan yang tersebar di berbagai divisi yaitu Pemasaran, SDM & Umum, Klaim, Underwriting, serta Akuntansi & Keuangan. Penelitian ini dilakukan pada dua

cabang perusahaan, yaitu Cabang Kebon Jeruk dengan jumlah karyawan 66 orang dan Cabang Bekasi dengan jumlah karyawan 35 orang. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan untuk pelanggannya sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Oleh karena itu, penilaian terhadap karyawan secara objektif dan transparan menjadi hal yang sangat penting bagi PT. Asuransi Ramayana Tbk dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, sekaligus daya saing disektor asuransi. Selain itu, dengan adanya sistem penilaian yang efektif, perusahaan dapat mengidentifikasi potensi dan mengembangkan keahlian karyawan guna mendukung tujuan organisasi.

Sampai saat ini, proses penilaian karyawan di PT. Asuransi Ramayana Tbk hanya berfokus pada divisi pemasaran dengan menggunakan satu parameter kriteria yaitu pencapaian target penjualan. Proses evaluasi dilakukan secara konvensional, dimana laporan penjualan disusun dalam format file *excel* yang kemudian dikumpulkan dan dianalisisa oleh pihak manajemen tanpa menggunakan sistem yang terintegrasi antar divisi. Sementara itu, tiga divisi lainnya belum memiliki sistem penilaian. Padahal, kontribusi masing-masing divisi sama pentingnya dalam mendukung kemajuan perusahaan. Divisi SDM & Umum bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia, divisi Teknik menangani aspek teknik dari polis asuransi, sedangkan divisi Akuntansi & Keuangan mengelola aspek finansial perusahaan. Ketidakseimbangan dalam sistem evaluasi ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan dan mengurangi motivasi kerja karyawan didivisi yang tidak dinilai.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan penerapan sistem yang objektif, akurat, dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu solusi yang dapat dijadikan pilihan untuk mengatasi permasalahan ini adalah membangun sistem pendukung keputusan menggunakan metode MOORA. Metode MOORA terkenal karena kemampuannya yang fleksibilitas dan kemudahannya dalam memisahkan komponen subjektif dari proses evaluasi, mengonversi kriteria penilaian menjadi bobot yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta mampu membedakan antara atribut yang menguntungkan (*Benefit*) dan yang merugikan (*Cost*) dalam menentukan tujuan [3]. Dalam konteks penilaian kinerja karyawan, kriteria yang akan diterapkan meliputi Kedisiplinan, Prestasi, Pelayanan, Kerja Sama, dan Etika Kerja. Dengan kriteria tersebut, penilaian dapat dilakukan secara merata dan objektif diseluruh divisi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem pendukung keputusan menggunakan metode MOORA yang dapat membantu PT. Asuransi Ramayana Tbk dalam mengevaluasi dan menentukan karyawan terbaik secara objektif, adil, dan transparan.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan efektivitas metode MOORA dalam berbagai konteks pengambilan keputusan, termasuk pemilihan karyawan terbaik. Penelitian yang dilakukan oleh Mesran, Riski Ferita Wahyu, dan Febrianus Gea dengan judul "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik Parking Area Menerapkan Metode MOORA" berhasil menerapkan metode MOORA untuk memilih karyawan terbaik di PT. Centrepark Citra Corpora. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode MOORA dapat memberikan penilaian yang objektif dan sistematis, dengan Khairul Anhar terpilih sebagai karyawan terbaik

dengan nilai optimasi tertinggi sebesar 0.39192. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode MOORA mampu menyederhanakan proses evaluasi yang rumit menjadi sistematis, serta memberikan hasil yang objektif dalam pemilihan karyawan terbaik berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Keberhasilan penerapan metode ini dalam penelitian sebelumnya menjadi dasar yang kuat bagi penulis untuk menerapkan metode serupa di PT. Asuransi Ramayana Tbk [4].

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik menyusun penelitian dengan judul **“SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN KARYAWAN TERBAIK MENGGUNAKAN METODE *MULTI-OBJECTIVE OPTIMIZATION ON THE BASIS OF RATIO ANALYSIS* (MOORA) PADA PT. ASURANSI RAMAYANA TBK”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dalam penelitian ini identifikasi masalah yang diperoleh adalah:

1. Proses penilaian kinerja karyawan masih dilakukan secara konvensional dengan melalui pengumpulan laporan kinerja penjualan, sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan dan ketidakakuratan dalam penilaian.
2. Belum adanya sistem yang terintegrasi antar divisi untuk mendukung penilaian kinerja karyawan secara objektif dan efisien di PT. Asuransi Ramayana Tbk.

3. Proses penilaian kinerja karyawan hanya dilaksanakan di divisi pemasaran, sedangkan divisi lainnya belum memiliki sistem penilaian, yang mengakibatkan ketidakseimbangan dalam penilaian kinerja dan mengurangi motivasi kerja karyawan di divisi yang tidak dinilai.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini rumusan masalah yang diperoleh adalah:

1. Bagaimana merancang sistem pendukung keputusan menggunakan metode MOORA untuk menggantikan proses konvensional dalam penilaian kinerja karyawan guna meningkatkan akurasi dan mengurangi kesalahan evaluasi?
2. Bagaimana penerapan sistem pendukung keputusan menggunakan metode MOORA dapat membantu mengevaluasi kinerja karyawan secara objektif dan efisien di PT. Asuransi Ramayana Tbk?
3. Bagaimana sistem yang dirancang dapat digunakan untuk menilai kinerja seluruh divisi secara adil dan transparan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk merancang sistem pendukung keputusan menggunakan metode MOORA yang dapat menggantikan proses konvensional dalam penilaian kinerja karyawan untuk meningkatkan akurasi dan mengurangi terjadinya kesalahan evaluasi.
2. Untuk menerapkan metode MOORA dalam sistem penilaian kinerja karyawan guna memperoleh hasil evaluasi yang objektif dan efisien di PT. Asuransi Ramayana Tbk.
3. Untuk menghasilkan sistem penilaian yang mampu menilai kinerja karyawan secara menyeluruh pada semua divisi secara adil dan transparan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan sistem penilaian kinerja karyawan untuk membantu manajemen PT. Asuransi Ramayana Tbk dalam mengevaluasi karyawan terbaik secara objektif, akurat, dan menggantikan proses konvensional yang selama ini digunakan.
2. Meningkatkan motivasi kerja karyawan melalui penerapan sistem penilaian yang adil dan objektif, serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang produktif di PT. Asuransi Ramayana Tbk.

3. Hasil dari sistem penilaian ini dapat membantu manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan seperti promosi, penghargaan, dan pelatihan berdasarkan hasil evaluasi kinerja.

1.6 Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan cakupan yang terlalu luas dan menjaga fokus penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di PT. Asuransi Ramayana Tbk dengan fokus pada penilaian kinerja karyawan.
2. Sistem yang dirancang hanya dapat diakses melalui *website*, dan tidak tersedia dalam bentuk aplikasi *mobile* atau *desktop*.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan metode MOORA.

1.7 Sistemika Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun agar pembahasan penelitian dapat tersaji secara sistematis dan mudah dipahami. Berikut adalah struktur tugas akhir:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, berisikan tentang pembahasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang digunakan sebagai referensi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, mulai dari objek penelitian, kerangka penelitian, metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, dan metode analisis sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan membahas hasil perancangan sistem pendukung keputusan yang meliputi perencanaan kebutuhan, desain sistem, implementasi sistem, dan pengujian sistem.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut.