

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penilaian Kinerja telah menjadi aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) karena berfungsi untuk menilai pencapaian, kemajuan dan kontribusi seorang karyawan terhadap perusahaan [1]. Hasil dari penilaian kinerja menjadi dasar pengambilan keputusan penting untuk promosi jabatan, pemberian bonus atau perpanjangan kontrak. Namun, proses penilaian kinerja di perusahaan dan instansi pemerintah masih dilakukan secara manual menggunakan formulir penilaian dan bersifat subjektif berdasarkan pendapat pribadi pihak yang menilai, sehingga mengurangi objektivitas dan akurasi hasil penilaian [2]. Selain itu, metode manual sering kali menimbulkan penumpukan dokumen serta kesulitan dalam mengelola data secara efisien. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang mampu mendukung proses penilaian secara sistematis, objektif, dan terukur untuk menciptakan pengambilan keputusan yang adil dan transparan.

Favehotel Cikarang merupakan salah satu hotel ternama yang terletak di area industri Cikarang, Provinsi Jawa Barat. Hotel ini dikelola oleh 14 departemen yang terdiri dari *Human Resource, Housekeeping Supervisor, Marketing, F&B Supervisor, Chief Engineering, Account Receivable, Security, Front Desk Agent, Housekeeping, Sales Admin, F&B Service, F&B Product Cook*, dan *General Maintenance*. Favehotel Cikarang memiliki 60 karyawan pada tahun 2024/2025, yang terdiri dari 22 karyawan tetap dan 38 karyawan kontrak. Setiap departemen di Favehotel Cikarang memiliki jumlah karyawan yang bervariasi serta terdiri dari 2

(dua) jenis status kepegawaian, yaitu karyawan tetap dan karyawan kontrak. Karyawan tetap bekerja untuk jangka panjang tanpa batasan waktu tertentu, sementara karyawan kontrak dipekerjakan dalam periode tertentu sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak kerja. Karyawan merupakan elemen penting bagi Favehotel Cikarang dalam upaya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan. Untuk memperoleh karyawan yang kompeten dan loyal terhadap perusahaan, Favehotel Cikarang telah menerapkan sistem penilaian kinerja yang berguna untuk memantau dan mengevaluasi kinerja setiap individu.

Penilaian kinerja yang diterapkan di Favehotel Cikarang masih bersifat manual dengan menggunakan formulir evaluasi. Penilaian kinerja tersebut dilakukan dalam tiga tahap, yaitu setiap tiga bulan sekali selama satu tahun. Berdasarkan hasil diskusi bersama *Human Resource*, proses penilaian menggunakan formulir evaluasi cukup efektif namun kurang efisien karena cenderung memakan waktu yang lama dan menyebabkan penumpukan dokumen evaluasi. Selain itu, hasil penilaian yang diperoleh belum terukur secara kuantitatif, sehingga berisiko menghasilkan keputusan yang subjektif. Pihak terkait menyarankan adanya proses yang dapat memudahkan penilaian kinerja di Favehotel Cikarang tanpa mengubah Kriteria dan Sub Kriteria yang sudah disediakan *Archipelago Corporate Internasional*, salah satu perusahaan manajemen hotel di asia tenggara.

Proses penilaian kinerja di Favehotel Cikarang melibatkan penggunaan kriteria dan subkriteria penilaian. Kriteria yang digunakan terdiri atas dua aspek utama, yaitu *Performance* yang mencakup 10 kriteria, dan *Work Attitude* yang

mencakup 5 kriteria, sehingga total keseluruhan kriteria yang digunakan adalah 15 kriteria. Selain itu, setiap kriteria dinilai menggunakan subkriteria yang terdiri atas lima tingkatan, yaitu *Excellent*, *Good*, *Average*, *Below Standard*, dan *Unsatisfactory*. Setelah proses penilaian dilakukan pada seluruh tahap, hasil kinerja dari ketiga periode tersebut dianalisis untuk menilai konsistensi kinerja masing-masing individu. Bagi karyawan tetap, penilaian dengan predikat 'Kinerja Terbaik' akan memperoleh apresiasi berupa bonus tahunan atau kenaikan upah. Sebaliknya, karyawan tetap yang memperoleh predikat 'Kinerja Biasa' atau 'Kinerja Terendah' tidak mendapatkan penghargaan tambahan apa pun. Penilaian ini juga berlaku bagi karyawan kontrak, di mana hasil penilaian akan menentukan keberlanjutan karier mereka di perusahaan. Karyawan kontrak yang mendapatkan predikat 'Kinerja Terbaik' berpeluang memperoleh perpanjangan masa kerja atau bahkan diangkat menjadi karyawan tetap. Sementara itu, karyawan kontrak yang memperoleh predikat 'Kinerja Biasa' atau 'Kinerja Terendah' tidak akan mendapatkan perpanjangan masa kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses penentuan keputusan berdasarkan predikat 'Kinerja Terbaik', 'Kinerja Biasa' atau 'Kinerja Terendah' saat ini masih dilakukan secara manual dengan menganalisis hasil penilaian satu per satu, sehingga cenderung memakan waktu lama dan menghasilkan keputusan yang bersifat subjektif berdasarkan pendapat pribadi pihak yang berwenang. Hal tersebut dikhawatirkan dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas seluruh karyawan, khususnya karyawan kontrak karena penilaian tersebut berimplikasi langsung terhadap kelanjutan masa kerja mereka.

Meninjau permasalahan tersebut, penerapan Sistem Pendukung Keputusan merupakan solusi tepat untuk membantu proses pengambilan keputusan serta menyelesaikan permasalahan yang bersifat semi terstruktur maupun tidak terstruktur. Sistem Pendukung Keputusan membutuhkan metode analisis yang mampu mengolah data karyawan secara menyeluruh dan mendalam untuk menghasilkan penilaian kinerja dengan nilai yang terukur. Dalam hal ini, metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* merupakan pendekatan yang efektif dan efisien untuk mendukung proses pengambilan keputusan dengan memperhitungkan berbagai kriteria secara terpadu dalam satu sistem [3].

Menurut Suherwin, dkk. (2022), menyatakan bahwa metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* dimanfaatkan dalam pengembangan aplikasi *Android* guna mempermudah proses penilaian kelengkapan dokumen dalam rangka promosi jabatan. Metode ini mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi, sekaligus menekankan pentingnya pengambilan keputusan yang terukur dengan baik. Penelitian ini berhasil menemukan rekomendasi promosi tertinggi dengan nilai akhir 78,828125 [4]. Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini akan mengimplementasikan Sistem Pendukung Keputusan dengan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)*. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada objek serta lokasi penelitian yang terletak di Favehotel Cikarang. Selain itu, sistem yang dikembangkan berbasis *website* dengan mengimplementasikan algoritma *K-Means Clustering* ke dalam Sistem Pendukung Keputusan untuk menghasilkan keputusan secara objektif dan efisien.

Dengan demikian, penelitian ini judul “**Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Berbasis Website di Favehotel Cikarang Menggunakan Metode SMART dan Algoritma K-Means Clustering**”. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi, dalam proses pengambilan keputusan pada manajemen sumber daya manusia.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penilaian kinerja di Favehotel Cikarang dilakukan secara manual menggunakan formulir evaluasi yang cenderung memakan waktu lama serta berpotensi menyebabkan penumpukan dokumen penilaian kinerja.
2. Hasil penilaian yang diperoleh belum terukur secara kuantitatif, sehingga berisiko menghasilkan keputusan yang subjektif.
3. Penentuan keputusan berdasarkan predikat ‘Kinerja Terbaik’, ‘Kinerja Biasa’ atau ‘Kinerja Terendah’ saat ini masih dilakukan secara manual dengan menganalisis hasil penilaian satu persatu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana merancang sistem penilaian kinerja karyawan yang dapat memproses data secara otomatis dan efisien untuk mengurangi penggunaan formulir manual serta mencegah penumpukan dokumen?

2. Bagaimana mengubah hasil penilaian kinerja yang sebelumnya bersifat subjektif menjadi terukur secara kuantitatif agar pengambilan keputusan lebih objektif?
3. Bagaimana membangun sistem pendukung keputusan yang dapat mengelompokkan karyawan berdasarkan predikat 'Kinerja Terbaik', 'Kinerja Biasa', dan 'Kinerja Terendah' secara sistematis berdasarkan hasil penilaian kinerja?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dalam sistem penilaian kinerja karyawan di Favehotel Cikarang adalah sebagai berikut.

1. Merancang sebuah Sistem Pendukung Keputusan untuk menilai kinerja karyawan di Favehotel Cikarang agar proses dilakukan secara sistematis dan penilaian menjadi lebih efisien.
2. Menerapkan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* untuk memperoleh hasil penilaian yang terukur secara kuantitatif.
3. Menggunakan algoritma *K-Means Clustering* untuk mengelompokkan seluruh karyawan secara objektif berdasarkan konsistensi hasil penilaian kinerja ke dalam tiga klaster, yaitu Kinerja Terbaik, Kinerja Biasa, dan Kinerja Terendah.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan di Favehotel Cikarang, sebagai berikut.

1. Penerapan Sistem pendukung keputusan berbasis *website* dapat mengatasi permasalahan yang bersifat semi terstruktur maupun tidak terstruktur sehingga meningkatkan efisiensi proses penilaian dan menghindari penumpukan dokumen penilaian kinerja karyawan.
2. Implementasi Sistem Pendukung Keputusan menggunakan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* dapat mengatasi permasalahan multi-kriteria dan menghasilkan bobot penilaian dalam skala 10–100, sehingga hasil penilaian dapat terukur dengan baik.
3. Penggunaan algoritma *K-Means Clustering* memungkinkan pengelompokan karyawan ke dalam beberapa klaster berdasarkan hasil penilaian kinerja, sehingga dapat memudahkan pengambilan keputusan secara objektif, adil, dan transparan.

1.6 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan mencapai tujuan yang diharapkan, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut.

1. Penelitian difokuskan pada sistem penilaian kinerja karyawan di Favehotel Cikarang, tanpa membahas aspek lain seperti proses rekrutmen maupun sistem penggajian.
2. Evaluasi kinerja difokuskan hanya pada karyawan kontrak, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari hasil kinerja karyawan.

3. Data yang digunakan dalam studi ini terbatas pada informasi karyawan di Favehotel Cikarang dan diperoleh dari sumber internal perusahaan, hasil wawancara dengan pihak manajemen, serta observasi langsung di lapangan.
4. Penelitian ini difokuskan untuk mengembangkan sistem menggunakan metode metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* sebagai metode utama untuk pengambilan keputusan.
5. Penelitian ini mengimplementasikan algoritma *K-Means Clustering* untuk menentukan hasil penilaian kinerja selama tiga tahap ke dalam predikat kinerja berdasarkan tiga klaster saja, Kinerja Terbaik, Kinerja Biasa dan Kinerja Terendah.
6. Aspek keamanan sistem (*security system*) seperti enkripsi data dan proteksi terhadap serangan siber tidak menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

1.7 Sistematika Tugas Akhir

Struktur penulisan dalam laporan tugas akhir ini dibagi ke dalam lima bab utama, dengan rincian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab tersebut membahas latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab tersebut mencakup penelitian terdahulu (*State Of The Art*) dan landasan teori terkait sistem pendukung keputusan, penilaian kinerja karyawan, metode *SMART*, algoritma *K-Means Clustering*, serta pengembangan sistem yang dirancang dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tersebut menjelaskan objek penelitian, kerangka penelitian, metode pengembangan sistem, serta teknik pengumpulan data. Analisis sistem berjalan dan usulan juga dipaparkan untuk memastikan solusi yang efektif.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab tersebut menyajikan hasil implementasi sistem yang telah dirancang serta pembahasan terhadap hasil tersebut. Penjelasan disusun berdasarkan tahapan perancangan sistem, analisis data yang diperoleh dan uji coba.

BAB V PENUTUP

Bab tersebut menjelaskan kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diberikan kepada pembaca untuk dilanjutkan atau dikembangkan di penelitian selanjutnya.

