BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Periksa Solusi Indonesia merupakan perusahaan di bidang teknologi kesehatan yang menghadirkan Sistem Informasi Manajemen berbasis *cloud* untuk layanan Fasilitas Kesehatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas kerja karyawan, perusahaan menyadari bahwa evaluasi kinerja karyawan merupakan elemen yang sangat penting. Saat ini, dalam hal pemilihan karyawan terbaik hanya dilakukan melalui pengamatan dari atasan, dan belum ada sistem penilaian karyawan yang menggunakan pendekatan yang sistematis dan objektif. Pemilihan karyawan terbaik dan evaluasi kerja karyawan memerlukan pendekatan yang objektif serta sistematis yang harus menangkap berbagai macam kriteria kinerja, sehingga hasil yang didapatkan dapat diandalkan dan dapat membantu pengambilan keputusan dengan lebih baik dalam hal pemilihan karyawan terbaik (Teguh Rahayu, 2024). Akibatnya, motivasi dan kinerja karyawan dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak negatif pada produktivitas perusahaan (Rosmiyanti Agustin et al., 2022). Berdasarkan observasi, permasalahan ini menjadi semakin kompleks seiring dengan berkembangnya perusahaan, serta penambahan karyawan-karyawan baru. Penambahan jumlah karyawan membuat semakin sulit untuk melaksanakan penilaian kinerja karyawan dan penentuan karyawan terbaik dengan memerhatikan berbagai kriteria-kriteria kinerja karyawan jika belum ada sistem yang sistematis. Sedangkan, penetapan karyawan terbaik juga dijadikan sebagai motivasi kerja yang dapat mendorong karyawan untuk melaksanakan tugas kerja demi mencapai tujuan perusahaan (Hary et al., 2024; Sudiatmaja et al., 2024).

Penilaian yang objektif dan sistematis harus didasarkan pada kriteria yang jelas dan terukur, seperti profesionalitas, kinerja, sikap, inisiatif, dan kerja sama tim (Ananda, 2020; Sudiatmaja et al., 2024; Tanisri et al., 2024; Vuong dan Nguyen, 2022). Pemilihan kriteria-kriteria tersebut didasarkan dengan beberapa alasan yakni, profesionalitas menunjukkan komitmen terhadap tugas dan etika kerja yang menilai kehadiran, kepatuhan terhadap kebijakan, serta kemampuan dalam mengambil tanggung jawab atas pekerjaan dan tindakan mereka; Kriteria kinerja merupakan kriteria untuk mengevaluasi hasil pekerjaan yang dilakukan yang akan

menilai ketercapaian target, pengelolaan waktu, dan kemampuan identifikasi masalah; Kriteria sikap dipilih karena mampu memengaruhi lingkungan kerja dan produktivitas kerja; kriteria inisiatif yang mampu menilai kemampuan karyawan untuk mengambil tindakan; serta kriteria kerja sama tim yang dapat meningkatkan produktivitas dan untuk mencapai tujuan bersama (Ananda, 2020; Sudiatmaja et al., 2024; Tanisri et al., 2024; Vuong dan Nguyen, 2022). Dalam konteks ini metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi masalah penilaian yang kompleks dan sulit diukur secara kuantitatif (Khan et al., 2020).

Metode AHP pada dasarnya menyederhanakan dan memetakan masalah ke dalam komponen-komponen yang lebih kecil, yang kemudian disusun dalam bentuk hierarki (Dwiki Putri et al., 2023). Salah satu fokus AHP adalah mengukur inkonsistensi dalam pembobotan (Budianta, 2021). Hasil dari skala prioritas kemudian disintesis untuk digunakan sebagai pertimbangan dalam proses evaluasi atau penilaian.

Model *360 Degree Feedback* dapat diintegrasikan dengan metode AHP untuk menciptakan sistem penilaian yang lebih komprehensif. Model ini berfungsi sebagai kerangka penilaian untuk mengurangi bias (*leniency error*), yang sering terjadi ketika menggunakan penilai tunggal. Dalam penerapan prinsip *360 Degree Feedback*, seorang pegawai dinilai dari sumber penilai, seperti atasan, rekan kerja, bawahan, serta diri sendiri (Odysseas Kopsidas, 2021).

Pembahasan mengenai masalah di perusahaan ini, menunjukkan bahwa diperlukan sistem pemilihan karyawan terbaik yang objektif. Sistem yang dikembangkan ditujukan untuk mengotomatiskan proses perhitungan matematis dari metode AHP serta evaluasi kinerja karyawan menggunakan pendekatan *360 Degree Feedback*, sehingga dapat memberikan rekomendasi keputusan secara efektif. Keputusan yang direkomendasikan oleh sistem berupa penetapan karyawan terbaik berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, dengan tujuan mendorong peningkatan produktivitas kerja dan memberikan penghargaan atas kinerja yang telah dicapai.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana cara melakukan pemilihan karyawan terbaik dari sistem evaluasi kinerja *360 Degree Feedback* menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di PT. Periksa Solusi Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Agar memastikan penelitian ini berjalan secara fokus dan terstruktur, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Kriteria yang dipakai dalam penelitian ini meliputi profesionalitas, kinerja, sikap, inisiatif, dan kerja sama tim.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi karyawan di Divisi Teknologi yang berjumlah 21 orang.
3. Data karyawan yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari periode Juli tahun 2025.
4. Dalam penelitian ini, hanya karyawan yang telah melewati masa *probation* yang akan dilibatkan dalam pemilihan karyawan terbaik.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk membuat sistem pemilihan karyawan terbaik berbasis *web* dari hasil evaluasi kinerja *360 Degree Feedback* menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di PT. Periksa Solusi Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini dapat dijelaskan secara lebih detail sebagai berikut:

1. Manfaat penelitian untuk perusahaan, diantaranya:
   a. Penelitian ini akan membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi dan pemilihan karyawan dengan lebih objektif dan komprehensif.

b. Penelitian ini akan menjadi landasan bagi perusahaan untuk menurunkan tingkat pergantian karyawan.

2. Manfaat penelitian untuk ilmu pengetahuan, diantaranya:
   a. Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya objektivitas dalam penilaian kinerja karyawan.
   b. Berperan sebagai acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam ranah manajemen sumber daya manusia dan sistem evaluasi kinerja.

1.6 Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

   Penelitian ini diawali dengan pelaksanaan studi lapangan di PT Periksa Solusi Indonesia untuk memahami kondisi nyata terkait sistem evaluasi kinerja yang saat ini diterapkan. Observasi langsung dan wawancara dengan *Human Resource Development* (HRD) akan dilakukan untuk mengidentifikasi tantangan dan kebutuhan dalam penilaian kinerja. Informasi yang diperoleh dari studi lapangan akan menjadi dasar untuk merancang sistem yang lebih baik.

2. Studi Literatur

   Setelah studi lapangan, penelitian akan dilanjutkan dengan kajian literatur yang mendalam. Sumber-sumber yang relevan seperti jurnal ilmiah dan artikel akan dianalisis guna memperoleh pemahaman mendalam mengenai teori serta praktik terbaik dalam sistem evaluasi kinerja, serta metode *360 Degree Feedback* dan *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Studi literatur ini bertujuan untuk membangun landasan teori yang kuat dan mengidentifikasi celah penelitian yang perlu diisi.

3. Pengumpulan Data

   Metode pengumpulan data yang digunakan pada tahap ini mencakup beberapa pendekatan berikut:

   a. Wawancara dilaksanakan untuk menentukan kriteria yang menjadi dasar pemilihan karyawan terbaik.

b. Proses dokumentasi pada fase ini dilakukan dengan menghimpun data perusahaan yang sudah ada, seperti hasil laporan, data karyawan, serta struktur organisasi perusahaan.

4. Perancangan Sistem

Berdasarkan hasil studi lapangan dan analisis data, tahap perancangan sistem akan dilakukan. Sistem evaluasi kinerja yang baru akan dirancang dengan mengintegrasikan metode *360 Degree Feedback* dan AHP. Proses perancangan akan mencakup pengembangan antarmuka pengguna yang intuitif dan fungsionalitas yang mendukung pengumpulan dan analisis data penilaian karyawan.

5. Pengujian

Tahap pengujian akan dilakukan untuk mengevaluasi kinerja dan efektivitas sistem yang telah dirancang. Uji coba sistem akan melibatkan sejumlah karyawan untuk memberikan umpan balik mengenai fungsionalitas dan kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, analisis data hasil penilaian akan dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem baru dapat meningkatkan objektivitas dan transparansi dalam pemilihan karyawan terbaik.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam beberapa bab, dimana setiap bab akan dijelaskan secara mendetail berdasarkan dengan urutan penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan dan batasan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, metodologi yang digunakan, serta sistematika penulisan dari keseluruhan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan berbagai teori yang berkaitan dengan sistem evaluasi kinerja, metode *360 Degree Feedback*, serta *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Penelitian-

penelitian sebelumnya yang relevan akan juga ditinjau pada bab ini, agar memperkuat argumentasi dan membangun kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan tahapan pelaksanaan penelitian yang mengintegrasikan studi lapangan dan studi literatur. Di dalamnya juga dijelaskan penerapan metode *360 Degree Feedback*, yakni metode penilaian kinerja yang menghimpun dari berbagai sumber, seperti atasan, rekan sejawat, dan bawahan guna memperoleh penilaian kinerja yang lebih komprehensif. Di samping itu, *Analytic Hierarchy Process* (AHP) diterapkan untuk membantu menentukan prioritas dan memilih karyawan terbaik berdasarkan hasil penilaian tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan hasil pengujian yang dilakukan pada sistem pemilihan karyawan terbaik yang telah dikembangkan , serta pembahasan yang dilakukan berdasarkan hasil analisis data. Pembahasan akan mengaitkan temuan dengan teori dan penelitian sebelumnya untuk memberikan konteks yang lebih dalam mengenai efektivitas sistem yang diusulkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyimpulkan seluruh pembahasan yang telah dilakukan dan menyajikan rekomendasi peneliti untuk solusi masalah serta arah pengembangan di penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini menguraikan daftar pustaka yang mencakup sumber-sumber yang dipakai dalam penelitian ini. Referensi-referensi tersebut diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah yang terpublikasi, baik dari jurnal nasional maupun internasional.