

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan peranan penting dalam majunya suatu perusahaan. Semakin berkembangnya teknologi dewasa ini membuat perusahaan harus mencari SDM yang berkualitas. Hal tersebut harus dilakukan demi kemajuan perusahaan. Kemajuan perusahaan bergantung pada kualitas kemampuan para pegawainya. Untuk mengetahui kemampuan pegawai di suatu perusahaan, dapat dilakukan dengan cara penilaian kinerja pegawai.

Penilaian kinerja tersebut harus dilakukan dengan adil dan sesuai bidang yang dikerjakan. Tanggung jawab, disiplin, kerjasama dan yang lainnya akan menjadi bahan penilaian. Penilaian Kinerja pegawai ini sangat sulit untuk dilakukan oleh perusahaan karena setiap manager mempunyai pandangan sendiri dalam menilai. Manajemen perusahaan tersebut tidak boleh subjektif dalam menilai agar tidak ada pihak yang dirugikan.

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Bandung Barat adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang asuransi jiwa. Didalamnya terdapat dua jenis pegawai yaitu, pegawai kantor dan para Agen. Pegawai kantor disini adalah pegawai yang bekerja didalam kantor mengurus berkas-berkas para nasabah, mengurus keuangan dan transaksi pembayaran. Sedangkan para Agen adalah pegawai yang bekerja di lapangan untuk mencari dan menarik orang-orang agar bergabung dan menjadi nasabah di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Bandung Barat. Perusahaan ini di pimpin oleh seorang Branch Manager. Bidang-bidang yang terdapat pada perusahaan ini adalah bidang Operasional, bidang Administrasi dan Logistik, dan bidang Pertanggungangan.

Pada penelitian ini akan dilakukan penilaian kinerja pegawai terhadap para Agen. Kriteria-kriteria yang akan dinilai adalah keterlibatan dalam

Penyalahgunaan Uang Perusahaan (PUP) ataupun kasus lainnya, dedikasi, loyalitas dan integritas terhadap Perusahaan, melaksanakan pengisian *agent workbook* secara baik dan benar, nilai Assesment agent yang baik serta mempunyai penguasaan produk yang baik, kedisiplinan, komunikasi, kerjasama, kualitas hasil kerja, kreatifitas, kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan keterampilan.

Salah satu metode dalam menyelesaikan masalah pengambilan keputusan mutlikriteria adalah *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Metode AHP dikembangkan oleh Thomas L. Saaty, seorang matematikawan di Universitas Pittsburgh Amerika Serikat sekitar tahun 1970. AHP digunakan karena sangat penting untuk formalisasi masalah yang kompleks dengan menggunakan struktur hirarki (Gugor *et al*, 2009).

Kelemahan pada Metode AHP yaitu permasalahan terhadap kriteria yang memiliki sikap subjektif yang lebih banyak, dengan menggunakan pendekatan *fuzzy*, permasalahan terhadap kriteria bisa lebih di pandang secara objektif dan akurat. Dalam penilaian ketika manager menilai seorang pegawai dan dinyatakan pegawai itu baik dalam melakukan pekerjaannya, tetapi skala baik yang disebutkan tidak pasti seberapa besar bilangan jelasnya. Ketidakpastian bilangan direpresentasikan dengan urutan skala. Untuk menentukan derajat keanggotaan pada Metode FAHP, digunakan aturan fungsi dalam bentuk bilangan *fuzzy* segitiga atau *Triangular Fuzzy Number* (TFN) yang disusun berdasarkan himpunan linguistik. TFN dapat menunjukkan kesubjektifan perbandingan berpasangan atau dapat menunjukkan derajat yang pasti dari ketidakpastian (kekaburan) (Afrianty, 2013).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik menggunakan Metode *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP) untuk menilai kinerja pegawai terhadap Agen di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Bandung Barat, sehingga dilakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN METODE *FUZZY ANALYTIC HIERARCHY PROCESS* (FAHP) DALAM

PENILAIAN KINERJA PEGAWAI (*Studi Kasus di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Bandung Barat*)”.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuisioner tentang penilaian kinerja pegawai terhadap para Agen di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Bandung Barat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, masalah yang timbul dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur dari Metode *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP) dalam penilaian kinerja pegawai?
2. Bagaimana menerapkan Metode *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP) dalam penilaian kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Bandung Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui prosedur dari Metode *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP) dalam penilaian kinerja pegawai
2. Mengetahui penerapan Metode *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP) dalam penilaian kinerja pegawai di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Branch Office Bandung Barat

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari skripsi ini yaitu:

1. Manfaat Teotiris

Nabila Khalida Sukandar, 2014

Penerapan Metode Fuzzy Analytic Hierarchy Process (Fahp) Dalam Penilaian Kinerja Pegawai

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah ilmu baru untuk mengetahui penilaian kinerja pegawai dan bisa dikembangkan dengan metode lainnya.

2. Manfaat Praktis

Perusahaan bisa mengetahui kinerja setiap pegawai dan bisa lebih meningkatkan kinerja bila dirasa itu perlu untuk ditingkatkan.