



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet berbasis aplikasi *website* semakin pesat di era Revolusi 4.0 sekarang ini dimana sangat membantu dalam kemudahan pekerjaan manusia serta meningkatkan efisiensi kinerja dalam berbagai hal. Mulai dari perusahaan, sekolah, perguruan tinggi, lembaga, atau institusi lainnya yang telah banyak memanfaatkan aplikasi *website* dalam beberapa kegiatan di dalamnya seperti menyebarkan informasi, promosi, penjualan, maupun mengontrol kegiatan yang ada di dalam instansi tersebut. Setiap instansi pasti ingin menggunakan kemajuan teknologi dengan semaksimal mungkin agar dapat menghasilkan hasil yang sesuai dengan tujuan awal instansi tersebut dan dapat menerima informasi dengan cepat sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna.

PT Aplikanusa Lintasarta adalah perusahaan *Informations and Communications Technology* (ICT) yang menghadirkan komunikasi data, layanan informasi bisnis dan internet sampai ke daerah-daerah terpencil di Indonesia. Lintasarta juga melakukan penyediaan aplikasi maupun elemen pendukung yang dibutuhkan oleh mitra perusahaan.

PT Aplikanusa Lintasarta Palembang sendiri dipimpin oleh *Senior Manager* dan memiliki dua *Junior Manager* yang dimana salah satunya yaitu *Operational Junior Manager*. Sebagai perusahaan penyedia jasa yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan komunikasi, perusahaan ini memiliki divisi *technician*. Dimana divisi *technician* ini memiliki tugas untuk melakukan pasang baru jaringan, cabut jaringan, mutase, dan menangani gangguan jaringan di Provinsi Sumatera Selatan, selain itu PT Aplikanusa Lintasarta memiliki staf teknisi *Informations Technology Support* (ITS) yang berfungsi untuk memonitoring jaringan dan perangkat.

Selain divisi *technician* terdapat juga bagian *engineer* yang bertugas dalam kegiatan operasional, manajemen sistem kapasitas, peningkatan kualitas jaringan serta kualitas layanan terhadap pelanggan regional maupun pusat. Bagian

---



*Engineer* juga bertugas melakukan penanganan gangguan (eskalasi) untuk akses dan pemeliharaan jaringan serta memonitoring *Quality of Service* (QOS) jaringan pelanggan. Dengan demikian, karyawan yang bekerja secara profesional dan memiliki loyalitas yang tinggi dimana berpengaruh pada kinerja karyawan ketika harus berhadapan langsung dengan pelanggan yang memakai jasa komunikasi pada PT Aplikanusa Lintasarta Palembang. Selanjutnya, terdapat divisi *Operational Administrator* yang bertanggung jawab dalam penyusunan dan pencatatan seluruh kegiatan operasional baik dalam perijinan izin masuk wilayah untuk pemasangan jaringan dan lainnya maupun hal legalitas yang terkait dalam operasional. Bertanggung jawab dalam pengelolaan barang baik dalam pengadaan, penyimpanan sampai pemeliharaan barang maupun alat serta kegiatan administrasi logistik lainnya.

PT Aplikanusa Lintasarta Palembang khususnya di *Junior Manager Operational* setiap bulannya melakukan evaluasi kinerja karyawan yang dilakukan oleh HRD dan *Junior Manager Operational* untuk mengetahui kinerja karyawan seperti berperilaku sesuai standar perusahaan. Dalam melakukan penilaian kinerja karyawan *Junior Manager Operational* melibatkan pelanggan ataupun HRD dalam melihat kinerja dari kerja karyawan itu sendiri. Dengan berperilaku yang sesuai standar, para karyawan dihadapkan dalam hal pengoptimalisasian kinerja secara maksimal. Namun, dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan tersebut saat ini masih dilakukan secara manual, yaitu dengan sistem mencatat menggunakan kertas dan evaluasi kinerja dari karyawan itu sendiri disampaikan oleh *Junior Manager Operational* secara verbal kepada karyawan yang bersangkutan saja. Namun, proses penilaian kinerja saat ini dianggap masih kurang efektif dan efisien karena pihak *Junior Manager Operational* masih harus menyimpan dan merekap dokumen evaluasi kinerja karyawan tersebut secara manual atau diarsip untuk melakukan evaluasi kinerja setiap awal bulan dimana evaluasi tersebut dilakukan untuk peningkatan dari karyawan itu sendiri seperti peningkatan kinerja seperti karyawan terbaik. Maka dari itu, parameter dalam mengevaluasi kinerja karyawan dapat sangat berpengaruh dalam pengoptimalisasian perusahaan seperti ketekunan dalam bekerja, inisiatif dalam

---



penyelesaian masalah di lapangan, tepat waktu dalam bekerja, dan lain-lain yang dimana selama ini dijadikan sebagai bahan acuan dalam mengevaluasi kinerja karyawan khususnya di divisi *technician*, *engineer*, dan *operational administrator*.

Dari permasalahan tersebut penulis ingin memberikan sebuah solusi alternatif untuk membantu atasan pihak *Junior Manager Operational* sebagai atasan dari karyawan *technician*, *engineer*, dan *operational administrator* dalam mengolah data dan mengevaluasi kinerja karyawan yaitu dengan membangun sebuah aplikasi evaluasi kinerja karyawan dengan memanfaatkan beberapa pilihan alternatif kriteria seperti ketekunan dalam bekerja, inisiatif dalam penyelesaian masalah di lapangan, tepat waktu dalam bekerja, dan lain-lain yang dimana dapat diakses oleh HRD sebagai admin, *Junior Manager Operational* dan *client* yang bersangkutan dengan memberikan penilaian hasil dari kinerja karyawan tersebut selama bekerja. Kemudian, pihak *Junior Manager Operational* dapat melihat hasil tersebut melalui *website* dan juga dapat melihat grafik penilaian karyawan. Dimana dari grafik tersebut dapat melihat persentase dari setiap kinerja karyawan di PT Applikanusa Lintasarta Palembang. Selain itu, pihak *Junior Manager Operational* dapat melihat hasil *output* berupa *reports* (laporan) yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi ke pihak HRD atau pun pimpinan yaitu *Senior Manager*. Dengan menggunakan metode TOPSIS, dapat membantu pihak perusahaan dalam mengevaluasi dari kinerja karyawan dengan memperhitungkan alternatif jarak terdekat solusi positif dan jarak terjauh solusi negatif dengan menggunakan alternatif-alternatif kriteria yang telah ditentukan.

Maka dari itu, berdasarkan permasalahan diatas penulis bermaksud untuk membuat aplikasi yang akan dijadikan Tugas Akhir dengan judul “**Penerapan Metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dalam Aplikasi Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT Applikanusa Lintasarta Palembang Berbasis *Website***”.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka terdapat beberapa kendala yang masih terjadi di PT Aplikanusa Lintasarta Palembang, yaitu:

1. Belum tersedianya aplikasi yang digunakan oleh pihak perusahaan untuk mempermudah dan mempercepat dalam proses evaluasi kinerja karyawan.
2. Proses evaluasi kinerja karyawan yang masih dilakukan secara manual yaitu merekap data dan belum ada parameter tertentu.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dibahas pada Tugas Akhir ini yaitu “Bagaimana cara membuat Penerapan Metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dalam Aplikasi Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT Aplikanusa Lintasarta Palembang Berbasis *Website*?”

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar Tugas Akhir ini tetap terarah dan tidak menyimpang adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup proses dalam aplikasi ini terdiri dari mengolah data karyawan dan evaluasi kinerja karyawan.
2. Output dalam tugas akhir ini terdiri dari laporan secara grafik, informasi, *report* evaluasi karyawan, rekap dan lain-lain.
3. Hak akses diberikan hanya kepada Admin dan *Manager Operational*.
4. Aplikasi yang digunakan untuk membangun adalah *xampp* (*App Server*) dan *Visual Studio Code*.
5. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari membangun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat suatu aplikasi yang dapat mempermudah proses dalam evaluasi kinerja karyawan pada *Operational Junior Manager* pada PT Aplikanusa Lintasarta Palembang.
-



2. Mengimplementasi ilmu pengetahuan yang didapat selama berkuliah di jurusan Manajemen Informatika sesuai dengan kurikulum.
3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan bagi mahasiswa/i Program Studi D-IV Manajemen Informatika Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

#### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan dalam proses pengambilan evaluasi kinerja karyawan di PT Aplikanusa Lintasarta Palembang
2. Mempraktikkan ilmu pemrograman lebih optimal yang telah didapatkan selama kuliah di jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Memberikan referensi bagi mahasiswa semester akhir berikutnya dalam proses penulisan Tugas Akhir.

### **1.5 Metode Pelaksanaan Tugas Akhir**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Nama Perusahaan : PT Aplikanusa Lintasarta Palembang

Alamat Perusahaan : Jl.Kaptan Anwar Sastro No.1323, 26 Ilir, Bukit Kecil,  
Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30129

Unit/Bagian : *Technician, Engineer, dan Operational Administrator*

#### **1.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode-metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:18), “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”. Penulis



melakukan wawancara dengan *Junior Manager Operational* PT Aplikanusa Lintasarta Palembang mengenai aplikasi yang akan dibuat dan informasi mengenai perusahaan yang dibutuhkan penulis untuk Tugas Akhir ini.

## 2. Observasi

Observasi adalah bentuk aktivitas yang terencana dan terfokus untuk mengamati dan mencatat segala perilaku ataupun berjalannya suatu sistem dengan tujuan tertentu, serta mengungkap sesuatu di balik munculnya reaksi dan landasan suatu sistem tersebut (Mills dikutip oleh Herdiansyah, 2015:131). Penulis melakukan observasi terhadap apa saja yang dikerjakan oleh bagian *Technician*, *Engineer*, dan *Operational Administrator* PT Aplikanusa Lintasarta Palembang.

## 3. Dokumentasi

Menurut Margono (dalam Fitriani, 2013:9) dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip, termasuk buku-buku tentang pendapat, teori dan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penulis telah memperoleh data dari berbagai sumber, diantaranya sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai perusahaan yang menjadi lokasi pengambilan data untuk Tugas Akhir.
2. Data-data dari website resmi PT Aplikanusa Lintasarta Palembang.
3. Referensi dari buku, Laporan Kerja Praktek, Tugas Akhir Alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dan juga beberapa referensi jurnal nasional maupun internasional.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Pada penyusunan Tugas Akhir ini terbagi menjadi lima bab. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai Tugas Akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan



masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai teori umum dan khusus yang digunakan dalam penelitian. Teori umum dan Teori khusus yang berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan Tugas Akhir.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang instansi penelitian, metode yang akan digunakan, Teknik pengumpulan data serta menguraikan konsep perangkat lunak yang akan dibuat.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang spesifikasi dan rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan mendeskripsikan perangkat lunak yang akan dibuat.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas dan dianalisa. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas.