

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

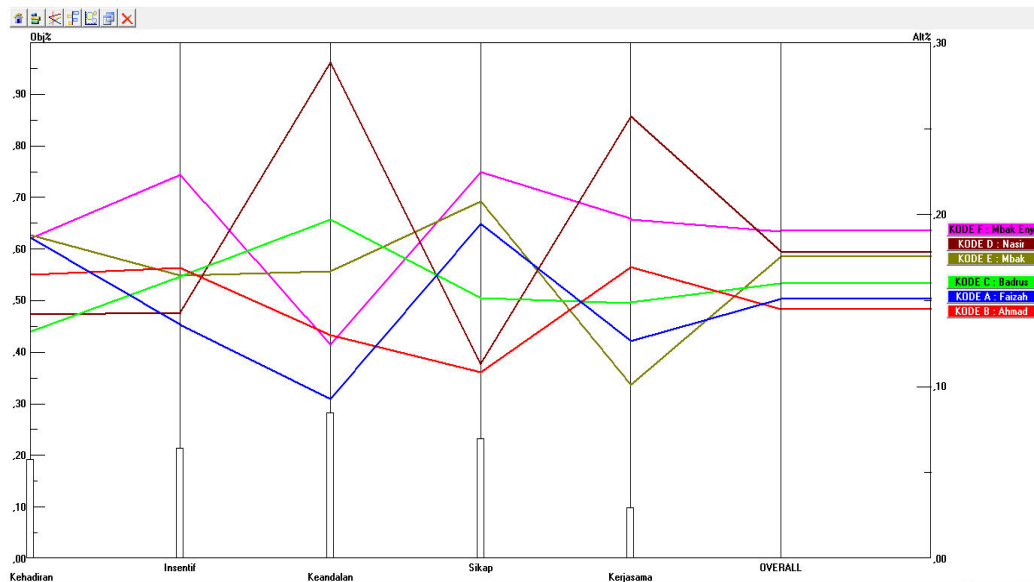
Karyawan merupakan salah satu sumber daya yang digunakan sebagai alat penggerak dalam memajukan suatu perusahaan. Kinerja karyawan cukup berpengaruh dalam keuntungan yang didapat oleh sesuatu perusahaan tersebut. Untuk memacu kinerja karyawan, maka suatu perusahaan melakukan pemilihan karyawan berprestasi setiap periodenya dengan memberikan bonus ataupun kenaikan gaji pada setiap karyawan yang terpilih. Dan terlalu kompleksnya karyawan yang ada pada perusahaan membuat penilaian tersebut terkadang cukup sulit untuk dilakukan dan membuat hasil pemilihan yang dirasakan kurang tepat menjadi suatu permasalahan yang ada pada pemilihan karyawan berprestasi.

UD Jasa Pulsa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang distributor pulsa, penjualan pulsa elektrik, dan penjualan nomer. Dalam melaksanakan operasional di UD Jasa Pulsa akan memberikan penghargaan kepada karyawan dengan cara memilih karyawan terbaik setiap bulannya. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja, terutama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada customer. Dengan pemilihan karyawan berprestasi dalam bidang keahliannya dinilai oleh pihak dalam perusahaan.

Ada beberapa kriteria karyawan yang mencakup dari bidang keahlian. Sebagaimana perusahaan untuk berpandangan kedepan dengan memiliki kemampuan karyawan dari beberapa kriteria. Dari kriteria-kriteria kinerja perlu dilakukan penilaian mana yang dipentingkan oleh perusahaan. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mencari bobot dari masing-masing kriteria.

Dikarenakan kekurangannya kriteria-kriteria untuk penilaian kinerja karyawan dan bertambahnya pula jumlah karyawan. Maka keanekaragaman karyawan juga semakin kompleks sehingga sulit

menentukan penilaian karyawan. Sehingga ketidaktepatan pemilihan karyawan yang dapat menyebabkan terjadinya faktor terganggunya dari pelayanan, sebagai berikut :



**Gambar 1.1 Combined Performance Sensitivity**

Description dari combined dynamic sensitivity sebagai berikut :

- Kehadiran dari 18.8% : Lebih cenderung daftar absensi yang sering mengambil hari cuti dikarenakan dalam kerja 2 minggu 1 kali dalam hari libur kerja.
- Insentif dari 21% : Dari pengoperasian operator pulsa ada sering kendala dan dihitung gaji tambahan.
- Keandalan dari 27.9% : Dari bidang keahlian seseorang diutamakan penting dari perusahaan untuk perkembangan kedepannya.
- Sikap dari 22.8% : Sikap diutamakan dari 3S yaitu Sapaan ,Sopan dan Senyum.
- Kerjasama 9.4% : Kurangnya antara komunikasi sesama karyawan baru terhadap karyawan lama, bisa terjadi dari komplain customer.

Berdasarkan diatas yang disebutkan adalah permasalahan dari karyawan. Dengan demikian dari permasalahan diharapkan penelitian menggunakan metode “Human Resource Scorecard”. Maka UD Jasa Pulsa memerlukan suatu

pengukuran kinerja sumber daya manusia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia perusahaan. Dari konsep penelitian ini sangat penting bagi perusahaan agar dapat secara efektif dalam mengelola tanggung jawab yang strategik untuk menghadapi persaingan dimasa mendatang sehingga tercapai visi dan misi perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan, Adapun rumusan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kriteria-kriteria apa saja yang mempengaruhi pemilihan karyawan berprestasi di UD.Jasapulsa, sebagai mampu mengukur kompetensi karyawan dengan jabatan sesuai spesifikasi yang jelas?
2. Bagaimana membobotkan kriteria kinerja karyawan yang baik di UD Jasa Pulsa?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui kriteria-kriteria yang mempengaruhi pemilihan karyawan berprestasi di UD.Jasapulsa, sebagai mampu mengukur kompetensi antara karyawan dengan jabatan sesuai spesifikasi yang jelas.
2. Menentukan hasil nilai bobot dengan menggunakan metode human resource scorecard.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dengan hasil penelitian dasar dalam mengambil tindakan keputusan untuk menentukan hasil yang mampu ditempatkan sebagai ke jenjang karir yang lebih serius.

## **1.5 Batasan Masalah**

Karena keterbatasan yang dimiliki, maka dalam melakukan penelitian ini dilakukan pembatasan masalah yang akan diamati. Adapun batasan-batasan penelitian ini adalah :

1. Sampel atau data diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner pada enam orang eksternal dan sepuluh orang pihak perusahaan.
2. Kriteria yang digunakan sebagai dasar penilaian diperoleh dari hasil kuisioner.

## **1.6 Asumsi-asumsi**

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Responden dianggap mengetahui dan mengerti tentang penilaian kinerja karyawan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan rincian susunan dari penelitian. Penentuan sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah dalam menyusun dan mempelajari bagian-bagian dari seluruh rangkaian penelitian skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, asumsi-asumsi dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini membahas tentang teori-teori dasar yang relevan dengan penelitian sehingga mampu memecahkan permasalahan yang ada dan mencapai tujuan yang diinginkan. Teori-teori yang

dipergunakan dalam penelitian ini meliputi teori pembobotan dengan metode “*Human Resource Scorecard*” (*HRSC*).

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisi langkah-langkah sistematis yang dipergunakan dalam penelitian dengan tujuan memecahkan masalah. Didalamnya akan dijelaskan secara singkat mengenai kerangka yang menjadi pedoman pengerjaan yang perlu dilakukan sehingga dihasilkan output yang diinginkan.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai proses bagaimana peneliti mengumpulkan dan mengolah data.

### **Bab V Analisis dan Interpretasi**

Bab ini berisi tentang analisa dan interpretasi yang dilakukan terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

### **Bab VI Penutup**

Didalam bab ini akan diberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.