

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, kondisi perekonomian semakin menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Lingkungan yang demikian menyebabkan adanya persaingan antar bisnis yang mengacu pada kelangsungan umur suatu perusahaan. Tantangan yang dihadapi tidak hanya berasal dari pihak internal perusahaan seperti sumber daya manusia, proses bisnis, atau sumber pendanaan tetapi juga berasal dari pihak eksternal yakni dari luar perusahaan seperti tuntutan dari pelanggan yang semakin meningkat dan adanya tekanan serta pengawasan dari pemerintah dan badan hukum yang berwenang.

Menghadapi tantangan tersebut, perusahaan mempunyai hak untuk melakukan berbagai cara agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan proses bisnis. Salah satu cara adalah dengan mengukur sejauh mana kinerja yang telah berjalan. Penilaian kinerja adalah suatu standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai & Basri, 2004,14). Maka masing-masing badan usaha yang berada di bawah pemerintah ataupun perseorangan mempunyai pilihan sendiri bagaimana perusahaan melakukan proses penilaian terhadap kinerja.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam mengatur dan menjalankan usaha diatur dan dikelola oleh pemerintah karena menyangkut kepentingan hidup masyarakat. Dengan demikian Badan Usaha Milik Negara tersebut diharapkan dapat menjadi usaha yang dapat memakmurkan dan memberikan manfaat serta kepuasan kepada masyarakat dengan tidak melupakan citra yang baik terhadap masyarakat melalui pelayanan kualitas produk dan jasa yang baik. Oleh karena itu dengan pelayanan yang baik, masyarakat diharapkan akan merasa puas dan dihargai. Salah satu Badan Usaha Milik Negara yaitu PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Distribusi Jawa Barat & Banten merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang bergerak di bidang penyedia layanan jasa yang berkaitan dengan ketersediaan listrik di bagian wilayah Jawa Barat dan Banten dan bertanggung jawab atas pendistribusian listrik dan penerangan yang ada di seluruh wilayah

Jawa Barat dan Banten. PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki 7 Unit Pelayanan dan Jaringan yang tersebar di beberapa wilayah Kota dan Kabupaten Bandung.

Pada proses pelaksanaannya, UPJ PT PLN distribusi Jawa Barat dan Banten menerapkan penilaian kinerja dengan menghitung pencapaian realisasi terhadap target yang telah ditentukan. Dalam memaksimalkan dan meningkatkan efisiensi kinerja masing-masing unit, terdapat beberapa masalah yang dihadapi diantaranya pengolahan data dalam menilai masing-masing kinerja unit memerlukan waktu yang relatif lama karena masih dilakukan dengan cara konvensional.

Selain itu, berdasarkan Keputusan Direksi PT PLN Nomor 125.K/DIR/2009 tentang imbalan kerja (*Pay for Performance*), Keputusan Direksi PT PLN Nomor 004.K/DIR/2006 mengenai mutasi jabatan, dan hasil wawancara terhadap bagian SDM bahwa penilaian kinerja unit berpengaruh pada posisi Manajer Unit. Bagi unit yang tidak berhasil mencapai target maka manajer unit akan dialih tugaskan ke posisi atau jabatan lain. Hal ini akan berpengaruh juga pada budaya kinerja yang telah diterapkan. Adanya sistem *rolling manager* dan pergantian manager baru membuat setiap unit berusaha mempertahankan kualitas kinerjanya agar tidak menjadi unit terbawah. Oleh karena itu, perlu adanya alat ukur yang dapat mengukur kinerja dengan tepat dan dapat meningkatkan akurasi penilaian kinerja sehingga dapat menentukan peringkat unit yang akan menduduki posisi paling atas hingga paling bawah.

Dari beberapa masalah yang dihadapi PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap penilaian kinerja masing-masing Unit Pelayanan dan Jaringan dapat ditarik kesimpulan bahwa masalah yang dihadapi PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten disebabkan karena belum adanya keakuratan bobot penilaian prioritas kriteria untuk setiap kriteria pada penilaian kinerja Unit Pelayanan dan Jaringan. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian guna menghasilkan keputusan penentuan peringkat atau posisi unit teratas hingga terbawah.

Maka penulis bermaksud untuk memberikan usulan sistem dengan menggunakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) guna menghasilkan keputusan yang berkualitas terkait unit mana yang akan memperoleh peringkat teratas, selain itu

SPK juga dapat memberikan solusi dengan lebih cepat serta hasil yang dapat diandalkan sehingga penghematan waktu dapat terlaksana, serta peningkatan produktivitas kinerja. Dari beberapa cabang ilmu SPK, berikut dijelaskan pada Tabel I.1 adalah empat metode untuk menghitung pembobotan kriteria pada penilaian kinerja unit guna menghasilkan penilaian yang lebih akurat.

Tabel I.1 Daftar Perbandingan Metode Pembobotan Kriteria

No	Metode	Jumlah Kriteria	Jumlah Alternatif	Jenis Analisis
1	Faktor Rating	Bebas	Bebas	Perbandingan kriteria dengan langsung memasukkan persentase bobot untuk masing-masing kriteria.
2	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	Bebas	Bebas	perbandingan kriteria dengan kriteria lainnya yang dilakukan oleh penentu keputusan dengan cara membandingkan tingkat kepentingan antara masing-masing kriteria kemudian dilakukan perhitungan untuk menentukan besaran bobot yang berlaku sama disetiap alternatif/objek
3	<i>Analytical Networking Process</i> (ANP)	Terbatas	Terbatas	Perbandingan kriteria dengan kriteria lainnya yang dilakukan oleh penentu keputusan dengan cara membandingkan tingkat kepentingan antara masing-masing kriteria pada setiap alternatif/objek, sehingga metode ini hanya dapat diterapkan pada jumlah alternatif/objek yang terbatas.

				<p>Penentuan bobot kriteria dilakukan dengan perkalian matriks berukuran (jumlah kriteria + jumlah alternatif / objek) x (jumlah kriteria + jumlah alternatif / objek) sehingga jumlah kriteria penilaian juga harus dibatasi agar dapat dilakukan perhitungan baik secara manual maupun dengan sistem</p>
4	<i>Promethee</i>	Bebas	Bebas	<p>Perbandingan tipe preferensi inputan kriteria. Contoh: tipe preferensi biasa dan tipe preferensi linier. Tipe preferensi biasa contohnya seperti kriteria waktu pada lomba lari. Perbedaan 1 ms sudah bisa membedakan pelari 1 dengan lainnya. Sementara untuk preferensi linier contohnya pada kriteria tingkat kekayaan. Seseorang dengan jumlah kekayaan lebih besar 10 juta mungkin dianggap lebih kaya dari orang lain.</p>

Berdasarkan Tabel I.1 metode yang paling tepat untuk digunakan pada penelitian ini adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) karena metode ini dapat diterapkan pada jumlah kriteria dan alternatif/objek yang tidak dibatasi. Selain itu metode ini relatif mengurangi subjektivitas pada proses yang sedang berjalan saat

ini yang menggunakan metode faktor rating karena penentuan bobot tidak ditentukan secara langsung, melainkan dengan membandingkan tingkat kepentingan masing-masing kriteria. Perbandingan tingkat kepentingan tersebut juga dapat dipakai sebagai pertanggung jawaban atas bobot kriteria yang dihasilkan.

Jika masalah yang dihadapi PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten tidak segera di selesaikan maka berpotensi terhadap penilaian masing-masing unit yang kurang efisien dan efektif sehingga penilaian kinerja masing-masing unit tidak berjalan secara optimal.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana meningkatkan akurasi pada penilaian kinerja Unit Pelayanan dan Jaringan sebagai salah satu proses penilaian kinerja PT PLN Kantor Wilayah Distribusi Jawa Barat dan Banten?
2. Bagaimana menetapkan bobot penilaian untuk menentukan prioritas kriteria pada penilaian kinerja Unit Pelayanan dan Jaringan?
3. Bagaimana dapat mengotomatisasi proses penilaian kinerja Unit Pelayanan dan Jaringan agar dapat meningkatkan kemudahan dalam melakukan aktivitas penilaian?

I.3 Tujuan

Berdasarkan pada masalah yang telah didefenisikan, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah membangun sistem informasi pendukung keputusan penilaian kinerja Unit Pelayanan dan Jaringan dengan mengimplementasikan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten.

I.4 Manfaat

Penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1. Manfaat bagi perusahaan
 - a. Mendapatkan usulan bagaimana menilai kinerja Unit Pelayanan dan Jaringan pada PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten dengan memperhitungkan bobot penilaian menggunakan metode AHP.
 - b. Memperoleh peningkatan akurasi pada penilaian kinerja Unit Pelayanan dan Jaringan.
2. Manfaat bagi peneliti lainnya
 - a. Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam penentuan penilaian performansi kinerja.
 - b. Dapat mengetahui ketepatan penggunaan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada kasus penilaian kinerja.

I.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian menggunakan kriteria penilaian kinerja unit perusahaan berdasarkan kontrak manajemen unit.
2. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data tahun 2012.
3. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap *prototype* dan pengujian kepada user PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten.