

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT. Telkom Akses bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses salah satunya berkantor di Jalan MT Haryono No 21 Yogyakarta. Perusahaan ini menjamin kepuasan pelayanan setiap pelanggan baik untuk institusi maupun pelanggan akhir serta kepuasan pelanggan melalui komitmen Telkom Akses dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO9002:2008. Oleh karena itu untuk memenuhi kepuasan pelanggan serta agar terwujudnya visi dan misi PT. Telkom Indonesia, maka pemilihan teknisi, penilaian teknisi dan evaluasi pekerjaan pun harus selalu dilakukan agar unit dan karyawan juga selalu mengalami peningkatan dan mampu memenuhi target sesuai kontrak yang ada.

PT. Telkom Akses selalu melakukan penilaian prestasi kinerja untuk karyawan tetapi penilaian prestasi kinerja karyawan di PT. Telkom Akses belum dilaksanakan secara optimal pada setiap unitnya. Selama ini penilaian prestasi tiap unit hanya ditentukan secara manual, belum ada kriteria penilaian dan metode yang jelas. Melihat kondisi seperti di atas, maka kiranya diperlukan suatu sistem pendukung keputusan dalam menilai kinerja teknisi dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Metode ini dipilih karena mampu menentukan nilai bobot untuk setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan proses perbandingan yang akan menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternatif, dalam hal ini alternatif yang dimaksud adalah yang berhak menerima *reward* berdasarkan kriteria-kriteria yang ditentukan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka tema penelitian ini adalah mengembangkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk penilaian prestasi teknisi dengan judul “**Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Teknisi WAN PT. Telkom Akses Yogyakarta Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting*”**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar uraian latar belakang maka yang akan menjadi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan data manual yang dikumpulkan mampu menjadi dasar penilaian teknisi?
2. Bagaimana membangun kinerja sistem dalam penghitungan nilai indeks teknisi menggunakan metode *Simple Additive Weighting* ?
3. Bagaimana analisa tingkat keberhasilan dan kinerja sistem aplikasi penunjang keputusan dalam memberi penelian terhadap kinerja teknisi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan perancangan aplikasi sistem penunjang keputusan penilaian teknisi WAN PT. Telkom Akses Yogyakarta.
2. Melakukan implementasi dari hasil penelitian dan perhitungan data baik secara manual maupun secara sistem.
3. Melakukan cek akurasi hasil informasi dari data yang diperoleh. Dari perhitungan data yang di hitung secara manual dengan data perhitungan sistem.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitan ini untuk memberikan sebuah sistem penunjang keputusan yang akurat di mana di tujukan untuk unit WAN PT. Telkom Akses Yogyakarta.

## **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini untuk penilaian kinerja teknisi Unit WAN PT. Telkom Akses Yogyakarta.
2. Sumber data pengujian bersumber dari rekap data bulanan *Team Leader* dan *Site Manager* unit WAN.
3. Data pengujian hanya 13 data yang didapat dari jumlah teknisi yang ada di unit WAN.

4. Sistem berbasis Desktop.
5. *Database* yang digunakan phpmyadmin.