

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin pesat, sektor perbankan menghadapi tekanan besar untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan sumber daya manusia. Transformasi digital yang melanda industri jasa keuangan menuntut setiap institusi untuk beradaptasi dengan sistem berbasis teknologi informasi, termasuk dalam hal manajemen kinerja karyawan. Menurut data Bank Indonesia (2024), pertumbuhan transaksi digital di sektor perbankan meningkat 28,7% dalam dua tahun terakhir, menandakan bahwa transformasi digital tidak hanya mencakup aspek layanan pelanggan, tetapi juga tata kelola internal termasuk manajemen SDM yang lebih terukur dan berbasis data.

Kinerja karyawan menjadi indikator utama dalam keberhasilan operasional dan pencapaian target organisasi. Penilaian kinerja yang baik memberikan dasar objektif bagi keputusan strategis seperti promosi, pemberian bonus, pengembangan karier, dan evaluasi produktivitas. Namun, banyak organisasi, termasuk lembaga keuangan, masih menggunakan metode manual dalam proses penilaian. Cara ini rentan terhadap subjektivitas, kesalahan penilaian, dan kurangnya konsistensi dalam pengambilan keputusan, yang pada akhirnya dapat menurunkan motivasi serta loyalitas karyawan[1].

Dalam konteks perbankan syariah, penilaian kinerja menjadi semakin kompleks karena harus mempertimbangkan tidak hanya produktivitas, tetapi juga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai lembaga keuangan berbasis nilai Islam, menghadapi tantangan dalam menilai kinerja karyawan secara adil dan sesuai nilai-nilai spiritual serta profesionalisme kerja. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang mampu menilai berbagai aspek kinerja karyawan secara objektif, efisien, dan transparan.

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) atau *Decision Support System* merupakan salah satu solusi teknologi yang dapat membantu organisasi dalam

proses evaluasi berbasis data. SPK memfasilitasi manajemen dalam menentukan keputusan terbaik dari berbagai alternatif yang ada dengan mempertimbangkan sejumlah kriteria terukur. Penggunaan SPK dalam penilaian kinerja di PT Honi-Je Igoku Indonesia mampu meningkatkan objektivitas dan mempercepat proses evaluasi dengan memanfaatkan data kinerja yang konkret[1].

Metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* adalah salah satu pendekatan populer dalam pengambilan keputusan multi-kriteria karena kesederhanaannya, fleksibilitas, dan kemampuannya dalam menangani banyak atribut sekaligus. Penerapan metode SMART dalam pemilihan karyawan terbaik di AJB Bumiputera 1912 Jambi berhasil menghilangkan unsur subjektivitas yang selama ini sering muncul dalam proses penilaian manual. SMART memungkinkan pengambil keputusan untuk memberi bobot pada setiap kriteria dan menghasilkan peringkat akhir yang lebih terukur serta dapat dipertanggungjawabkan[2].

Dalam penelitian di PT Tunas Wijaya Laksana menunjukkan bahwa sistem penilaian berbasis SMART tidak hanya meningkatkan keakuratan hasil evaluasi, tetapi juga mempercepat proses pengambilan keputusan dan memudahkan penyusunan laporan kinerja secara *real-time*. Hal ini penting terutama dalam perusahaan dengan jumlah karyawan besar, di mana efisiensi penilaian dan keadilan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kinerja organisasi[3].

Meskipun berbagai penelitian telah membuktikan efektivitas metode SMART dalam penilaian kinerja, sebagian besar studi masih berfokus pada sektor industri manufaktur dan jasa non-keuangan. Hanya sedikit penelitian yang secara khusus menelaah penerapan SMART di sektor perbankan syariah, terutama di daerah dengan dinamika operasional unik seperti Bengkalis, Riau. Padahal, cabang-cabang Bank Syariah Indonesia di wilayah tersebut sedang berkembang pesat dan menghadapi kebutuhan mendesak untuk memiliki sistem penilaian yang efisien, akurat, dan sesuai prinsip syariah.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) juga terlihat dari terbatasnya kajian yang menilai dampak implementasi SPK berbasis SMART terhadap kualitas keputusan manajerial dan peningkatan motivasi karyawan di sektor keuangan syariah. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada aspek teknis

implementasi sistem, tanpa menilai efektivitasnya dalam konteks peningkatan performa organisasi secara menyeluruh[1][2].

Selain itu, sistem penilaian kinerja di beberapa kantor cabang BSI, termasuk di Bengkalis, masih dilakukan secara manual dengan formulir evaluasi berbasis kertas atau *spreadsheet* sederhana. Kondisi ini berpotensi menimbulkan bias penilaian, lambatnya proses rekapitulasi, dan keterlambatan pengambilan keputusan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat berdampak negatif terhadap semangat kerja dan efektivitas tim manajemen. Oleh karena itu, diperlukan inovasi sistemik melalui penerapan SPK berbasis metode SMART yang mampu memberikan hasil evaluasi secara cepat dan objektif.

*Aksesbility*, kenapa memilih BSI Cabang Bengkalis ini, yaitu untuk memudahkan peneliti dalam berkoordinasi, melakukan observasi, wawancara, dan pengambilan data. Selain itu, sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI memiliki peran strategis di Bengkalis sebagai daerah yang sedang berkembang. Aktivitas perbankan syariah yang meningkat pesat menjadikan cabang Bengkalis relevan untuk diteliti karena memiliki dinamika operasional yang kompleks dan menuntut pengambilan keputusan yang cepat dan akurat. Adapun alasan lainnya karena BSI dikenal aktif mengembangkan layanan digital. Kondisi ini mendukung penelitian yang terkait dengan SPK. Dengan demikian, BSI Cabang Bengkalis memiliki kesesuaian fokus dengan penelitian ini.

Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan mengembangkan model SPK penilaian kinerja karyawan berbasis metode SMART pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkalis. Model ini akan disesuaikan dengan karakteristik lembaga keuangan syariah, melibatkan kriteria penilaian seperti integritas, produktivitas, kepatuhan terhadap nilai syariah, komunikasi, dan kerja sama tim. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang lebih akurat bagi pengambilan keputusan manajerial.

Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai penerapan metode pengambilan keputusan multi-kriteria di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya di sektor keuangan syariah. Hasil penelitian dapat menjadi referensi akademik bagi pengembangan SPK yang adaptif terhadap konteks budaya

dan nilai-nilai keagamaan organisasi. Sementara dari sisi praktis, sistem yang dikembangkan akan menjadi alat bantu strategis bagi BSI dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi proses penilaian kinerja.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki tujuan utama untuk merancang dan mengimplementasikan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan berbasis metode SMART pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkalis. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pengambilan keputusan manajerial, memperbaiki proses evaluasi karyawan, serta mendorong peningkatan produktivitas dan motivasi kerja di lingkungan perbankan syariah.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana merancang Sistem Pendukung Keputusan menggunakan metode Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART) agar dapat menghasilkan penilaian kinerja karyawan yang objektif di Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkalis?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka ruang lingkup permasalahan dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas perancangan dan pengembangan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) penilaian kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bengkalis.
2. Metode pengambilan keputusan yang digunakan dalam sistem ini dibatasi pada *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* dan tidak membahas atau membandingkan dengan metode SPK lainnya.
3. Kriteria penilaian kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *capacity plan*, Kedisiplinan, Pengetahuan, Loyalitas, Kerja sama tim.
4. Bobot kriteria dan skala penilaian ditentukan berdasarkan kebijakan dan kebutuhan internal BSI Cabang Bengkalis, sehingga hasil penilaian bersifat kontekstual.
5. Sistem yang dikembangkan hanya digunakan untuk menghasilkan nilai akhir

dan peringkat kinerja karyawan, dan tidak membahas keputusan lanjutan seperti penetapan gaji, sanksi, atau kebijakan personalia lainnya secara langsung.

6. Sistem pendukung keputusan ini dibangun sebagai aplikasi berbasis web menggunakan bahasa *pemrograman PHP* dengan *framework Laravel* dan basis data *MySQL*.

#### **1.4. Tujuan**

Merancang sistem pendukung keputusan berbasis metode *Simple Multi Attribute Rating Technique (SMART)* untuk melakukan penilaian kinerja karyawan secara objektif dan sistematis di Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkalis.

#### **1.5. Manfaat**

1. Meningkatkan objektivitas penilaian kinerja, karena penilaian dilakukan berdasarkan kriteria yang terukur dan pembobotan yang sistematis.
2. Membantu manajemen dalam pengambilan keputusan terkait promosi jabatan, pemberian insentif, dan pengembangan karier berdasarkan hasil penilaian yang akurat.
3. Mempercepat proses evaluasi kinerja karyawan, sehingga lebih efisien dari segi waktu dan sumber daya.