

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan idealnya memiliki keinginan untuk mencapai tujuan tertentu salah satunya dalam melayani *customer* atau pelanggan. Maka dari itu perusahaan memerlukan suatu tenaga kerja yang dapat menyelesaikan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan perusahaan. Salah satu tenaga kerja dibagian keuangan adalah kasir. Kasir harus dapat melayani dengan prima karena kasir bertugas dan berinteraksi langsung dengan customer . Penilaian kinerja merupakan deskripsi sistematis, formal, dan evaluatif terhadap kualitas pekerjaan yang memiliki standar tertentu mengenai kelebihan serta kekurangan karyawan secara individu maupun kelompok.

PT.Pegadaian (Persero) Jemursari Surabaya bergerak di bidang jasa keuangan. PT.Pegadaian (Persero) Jemursari Surabaya melayani jasa keuangan seperti KCA (Kredit Cepat Aman), Kresida (Kredit dengan angsuran bulanan), dll. Perusahaan ini memiliki dua kantor yang biasa disebut dengan kantor cabang dan Unit Pelayanan Cabang (UPC). PT.Pegadaian (Persero) Jemursari Surabaya merupakan salah satu kantor cabang. Kantor cabang ini menaungi beberapa UPC dan pada setiap kantor, baik kantor cabang maupun UPC terdapat departemen kasir yang membedakan hanya jumlah kasir pada kantor cabang berjumlah dua orang dan pada masing-masing UPC terdapat satu orang kasir. PT.Pegadaian (Persero) Jemursari Surabaya merupakan

kantor cabang yang menaungi 6 UPC yakni UPC Rewwin, UPC Wadung Asri, UPC Rungkut Tengah, UPC Gedongan, UPC Kutisari, UPC Rungkut.

PT.Pegadaian (Persero) melakukan tugas untuk melakukan penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional. Dalam hal ini PT Pegadaian lebih memperhatikan lagi dalam kinerja kasir. Namun pada kondisi di lapangan sering terjadi keterlambatan dalam pengumpulan catatan keuangan yang dilakukan oleh 6 UPC tersebut dan pada nantinya akan berdampak pada lambatnya pembuatan laporan keuangan perusahaan. Lambatnya pembuatan laporan keuangan akan membuat proses evaluasi dari masing-masing UPC menjadi terhambat yang nantinya apabila terdapat ketidaksesuaian antara jumlah uang yang disetor oleh kasir dengan catatan keuangan dapat segera dievaluasi. Sehingga permasalahan tersebut dapat diatasi dengan menilai kinerja dari kasir dengan menggunakan metode AHP dan OMAX.

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan mempunyai beberapa kriteria dan subkriteria yang masing-masing memiliki bobot tertentu. Dari hasil tersebut lalu di nilai atau *scoring* menggunakan metode *Objective Matrix*. Metode ini digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui produktivitas kriteria yang mana dibandingkan periode sebelumnya dengan periode saat ini untuk pencapaian kinerja yang optimal. Maka dari itu, penulis berharap dengan adanya metode tersebut dapat bermanfaat dalam pengukuran kinerja kasir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan pada penelitian ini yaitu :

“Bagaimana penilaian kinerja kasir dengan metode *analytical hierarchy process* dan *objective matrix* di PT.Pegadaian (Persero) Kantor UPC yang dibawah Cabang Jemursari?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner hanya dilakukan pada bagian manajemen PT. Pegadaian (Persero) pada UPC yang dibawah cabang Jemursari.
2. Kriteria-kriteria yang disusun dapat mewakili penilaian kinerja kasir yang ada di PT. Pegadaian (Persero) pada UPC yang dibawah cabang Jemursari.
3. Pelayanan langsung di PT. Pegadaian (Persero) pada UPC yang dibawah cabang Jemursari yang melayani seperti tabungan emas, lelang maupun menggadaikan barang.
4. Pelayanan online dapat dilakukan seperti pembayaran online, menabung emas, dan sebagainya melalui aplikasi digital pegadaian.
5. Pada setiap kantor UPC dalam melayani nasabah hanya ditangani oleh satu kasir.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang terlibat langsung dalam penelitian ini mengetahui untuk menilai kinerja kasir.
2. Selama penelitian tidak ada perubahan dalam manajemen.
3. Setiap kasir mempunyai karakter yang sama.
4. Pelayanan online dan offline bersifat sama untuk setiap kasir.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitain tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Penelitian kinerja kasir dengan metode *analytical hierarchy process* dan *objective matrix* di PT.Pegadaian (Persero) Kantor UPC Rungkut Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah :

1. Teoritis
Secara teoritis, sebagai pengetahuan dan sumber literature tentang implementasi pada metode AHP dan OMAX untuk mengetahui kriteria-kriteria yang digunakan penilaian kinerja serta mengetahui kriteria mana saja kah yang perlu diperbaiki.

2. Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan perusahaan dalam penilaian kinerja dengan memperhatikan kriteria prestasi kerja, kejujuran, kedisiplinan, kerjasama, kecakapan dan tanggungjawab untuk mendapatkan performa kasir yang baik dan sesuai untuk perusahaan dan bisa mengatasi masalah yang ada pada PT Pegadaian.

1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah untuk membahas permasalahan penilaian kinerja kasir, rumusan masalah untuk mengetahui permasalahan yang terjadi, batasan masalah sebagai pembatas inti dari permasalahan, asumsi sebagai anggapan pada saat penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai dari suatu permasalahan, manfaat penelitian yang diperoleh dan metode yang digunakan yaitu *AHP (Analytical Hierarchy Process)* dan *OMAX (Objective Matrix)*.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang studi kepustakaan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian sebagai penunjang untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh secara langsung yaitu teori mengenai penilaian kinerja kasir, kriteria penilaian kinerja, serta dapat digunakan sebagai acuan dasar teori dari

permasalahan yang digunakan, yaitu dengan integrasi metode AHP dan OMAX.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel yang terdiri dari variabel terikat dan variabel bebas, langkah-langkah pemecahan masalah, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis, evaluasi data yang telah diolah untuk menyelesaikan masalah. Pengolahan data untuk menentukan bobot kriteria dan perbaikan kriteria dilakukan dengan metode AHP dan OMAX.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tulisan yang berisi kesimpulan dan saran mengenai analisa yang telah dilakukan. Dimana kesimpulan dari penelitian ini adalah penilaian kinerja kasir terbaik hasil dari metode AHP dan OMAX. Sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan ataupun perbaikan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN