

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Dalam era globalisasi, bisnis tidak bisa dijalankan hanya dengan mengandalkan cara konvensional. Persoalan pengambilan keputusan publik, manajerial dan bisnis bersifat kompleks, dinamis dan kadang kurang terstruktur serta hanya melibatkan kelompok pengambil keputusan yang kepentingannya berbeda, sehingga dalam perumusannya memerlukan teori dan teknik yang handal dan operasional untuk diimplementasikannya.

Banyak teknologi dikembangkan termasuk sistem informasi yang bisa menyokong jalannya usaha bisnis yang dilakukan suatu organisasi. Sistem yang mampu mengamati jalannya bisnis dan yang mampu meningkatkan kualitas bisnis tersebut adalah sistem pendukung keputusan (*Decision Support System*).

#### **A. Definisi Sistem Informasi**

Menurut C.Laudon dan P.Laudon dalam Sungkono dan Machmudin Eka (2007:15) menjelaskan bahwa:

Sistem informasi (*information system*) secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

Suatu sistem didalam suatu organisasi memiliki peranannya masing-masing.

Menurut Kusri (2007:11) Berdasarkan dukungan kepada pemakainya, sistem informasi dibagi menjadi :

1. Sistem Pemrosesan Transaksi (*Transaction Processing System / TPS*)

2. Sistem Informasi Manajemen (*Management Information System /MIS*)
3. Sistem Otomasi Perkantoran (*Office Automation System /OAS*)
4. Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support Sistem /DSS*)
5. Sistem Informasi Eksekutif (*Excecutive Information System / EIS*)
6. Sistem Pendukung Kelompok (*Group Support System / GSS*)
7. Sistem Pendukung Cerdas (*Intellegent Support System / ISS*)

## **B. Definisi Sistem Pendukung Keputusan**

Menurut Bonczek dkk. dalam Nofriansyah (2014:1) mengemukakan bahwa: Sistem pendukung keputusan sebagai sistem berbasis komputer yang terdiri dari tiga komponen yang saling berinteraksi, sistem bahasa (mekanisme untuk memberikan komunikasi antara pengguna dan komponen sistem pendukung keputusan lain), sistem pengetahuan (repositori pengetahuan domain masalah yang ada pada sistem pendukung keputusan atau sebagai data atau prosedur), dan sistem pemrosesan masalah (hubungan antara dua komponen lainnya, terdiri dari satu atau lebih kapabilitas manipulasi masalah umum yang diperlukan untuk pengambilan keputusan).

Menurut McLeod dan P.Schell dalam Yulianto (2007:295) menjelaskan bahwa:

Istilah DSS kemudian digunakan untuk menggambarkan sistem yang dirancang untuk membantu seorang manajer suatu departemen dalam memecahkan masalah yang spesifik. Sistem ini ditekankan untuk membantu manajer dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah, tapi tidak mampu mengerjakan kedua hal tersebut tanpa bantuan seorang manajer. Jadi sistem ini adalah sistem yang memerlukan kerjasama antara seorang manajer dan komputer sehingga didapatkan hasil yang optimal. Masalah-masalah yang dipecahkan dengan sistem ini adalah masalah semi terstruktur. Bagian terstruktur dari masalah akan dikerjakan oleh komputer dan bagian tidak terstruktur akan dikerjakan oleh manajer.

Menurut Turban dalam Kusrini (2007:15) tujuan dari DSS adalah :

1. Membantu manajer dalam pengambilan keputusan atas masalah semi terstruktur.
2. Memberikan dukungan atas pertimbangan manajer dan bukannya dimaksudkan untuk menggantikan fungsi manajer.

3. Meningkatkan efektifitas keputusan yang diambil manajer lebih dari pada perbaikan efisiensinya.
4. Kecepatan komputasi. Komputer memungkinkan para pengambil keputusan untuk melakukan banyak komputasi secara cepat dengan biaya yang rendah.
5. Peningkatan produktivitas. Membangun satu kelompok pengambil keputusan, terutama pakar, bisa sangat mahal. Pendukung terkomputerisasi bisa mengurangi ukuran kelompok dan memungkinkan para anggota untuk berada diberbagai lokasi yang berbeda-beda (menghemat biaya perjalanan). Selain itu, produktivitas staff pendukung (misalnya analisis keuangan dan hukum) bisa ditingkatkan. Produktivitas juga bisa ditingkayakan menggunakan peralatan optimalisasi yang menentukan cara terbaik untuk menjalankan sebuah bisnis.
6. Dukungan kualitas. Komputer bisa meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat. Sebagai contoh, semakin banyak data yang diakses, makin banyak juga alternatif yang bisa dieksekusi. Analisis risiko bisa dilakukan dengan cepat dan pandangan dari para pakar (beberapa dari mereka berada dilokasi yang jauh) bisa dikumpulkan dengan cepat dan dengan biaya yang rendah. Keahlian bahkan bisa diambil langsung dari sebuah sistem komputer melalui metode kecerdasan tiruan. Dengan komputer, para pengambil keputusan bisa melakukan simulasi yang kompleks, memeriksa banyak skenario yang memungkinkan dan menilai berbagai pengaruh secara cepat dan ekonomis. Semua kapabilitas tersebut mengarah kepada keputusan yang lebih baik.

7. Berdaya saing. Manajemen dan pemberdayaan sumber daya perusahaan, tekanan persaingan menyebabkan tugas pengambilan keputusan menjadi sulit. Persaingan didasarkan tidak hanya pada harga, tetapi juga pada kualitas, kecepatan, kustomasi produk dan dukungan pelanggan. Organisasi harus mampu secara sering dan cepat mengubah mode operasi, merekayasa ulang proses dan struktur, memberdayakan karyawan serta berinovasi. Teknologi pengambilan keputusan bisa menciptakan pemberdayaan yang signifikan dengan cara memperbolehkan seseorang untuk membuat keputusan yang baik secara cepat. bahkan jika mereka memiliki pengetahuan yang kurang.
8. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam pemrosesan dan penyimpanan. Menurut Simon (1997), otak manusia memiliki kemampuan yang terbatas untuk memproses dan menyimpan informasi. Orang-orang kadang sulit mengingat dan menggunakan sebuah informasi dengan cara yang bebas dari kesalahan.

Saat melakukan pemodelan dalam pembangunan DSS menurut Kusriani (2007:30) dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Studi kelayakan (*Intelligence*)

Pada langkah ini, sasaran ditentukan dan dilakukan pencarian prosedur, pengumpulan data, identifikasi masalah, identifikasi kepemilikan masalah, klasifikasi masalah, hingga akhirnya terbentuk sebuah pernyataan masalah. Kepemilikan masalah berkaitan dengan bagian apa yang akan dibangun oleh DSS dan apa tugas dari bagian-bagian tersebut sehingga model tersebut bisa relevan dengan kebutuhan si pemilik rumah.

## 2. Perancangan (*Design*)

Pada tahapan ini akan diformulasikan model yang akan digunakan dan kriteria-kriteria yang ditentukan. Setelah itu, dicari alternatif model yang bisa menyelesaikan permasalahan tersebut. Langkah-langkah selanjutnya adalah memprediksi keluaran yang mungkin. Kemudian ditentukan variabel-variabel model.

## 3. Pemilihan (*Choice*)

Setelah pada tahap *design* ditentukan berbagai alternatif model beserta variabel-variabelnya, pada tahapan ini akan dilakukan pemilihan modelnya, termasuk solusi dari model tersebut. Selanjutnya dilakukan analisis sensitivitas, yakni dengan mengganti beberapa variabel.

## 4. Membuat DSS

Setelah menentukan modelnya, berikutnya adalah mengimplementasikannya dalam aplikasi DSS.

### **C. Pengambilan Keputusan**

Para manajer pasti dihadapkan kepada keharusan mengambil keputusan yang menyangkut berbagai kegiatan perusahaan yang dipimpinnya. Menurut Kusrini (2007:8) “Keputusan yang diambil manajer bisa berbeda-beda sesuai tingkat manajemennya”.

Pada tingkat yang berbeda-beda para manajer dalam suatu organisasi, baik yang sifatnya strategis, fungsional dan teknis operasional memiliki wewenang untuk bertindak selaku wirausahawan, peredam ketidaktenangan, penentu alokasi

sarana prasarana, sumber daya manusia dan dana serta selaku perunding (Siagian, 2006:31).

Menurut Siagian (2006:95) menjelaskan bahwa:

Kegiatan pengambilan keputusan dilaksanakan apabila timbul ketidakseimbangan atau *disekuilibrium* antara situasi yang diperkirakan dan situasi nyata yang dihadapi. Sasarannya ialah menghilangkan situasi ketidakseimbangan tersebut dan selanjutnya memelihara kondisi keseimbangan yang pada gilirannya memperlancar jalannya roda organisasi atau perusahaan. Dengan kata lain pengambilan keputusan adalah upaya sadar dan sistematis untuk memecahkan masalah.

Menurut McLeod dan P.Schell dalam Yuliyanto (2007:19) mengemukakan bahwa:

Selama proses pemecahan masalah, manajer terlibat dalam pembuatan keputusan, dalam hal ini bertugas menyeleksi beberapa alternatif dan tindakan-tindakan yang mungkin diambil. Sebuah keputusan adalah pilihan yang diambil dari berbagai pilihan alternatif tindakan yang ada.

Keputusan yang diambil untuk menyelesaikan suatu masalah dilihat dari keterstrukturannya menurut Kusri (2007:19) bisa dibagi menjadi:

1. Keputusan terstruktur (*structured decision*)

Keputusan terstruktur adalah keputusan yang dilakukan secara berulang-ulang dan bersifat rutin. Prosedur pengambilan keputusan sangatlah jelas.

Keputusan tersebut terutama dilakukan pada manajemen tingkat bawah. Misalnya, keputusan pemesanan barang dan keputusan penagihan barang.

2. Keputusan semiterstruktur (*semistructured decision*)

Keputusan semiterstruktur adalah keputusan yang memiliki dua sifat.

Sebagian keputusan bisa ditangani oleh komputer dan yang lain tetap harus dilakukan oleh pengambilan keputusan. Prosedur dalam pengambilan keputusan tersebut secara garis besar sudah ada, tetapi ada beberapa hal yang masih memerlukan kebijakan dari pengambil keputusan. Biasanya, keputusan semacam ini diambil oleh manajer level menengah dalam suatu

organisasi. Contoh keputusan jenis ini adalah pengevaluasian kredit, penjadwalan produksi, dan pengendalian sediaan.

3. Keputusan tak terstruktur (*unstructured decision*)

Keputusan tak terstruktur adalah keputusan yang penanganannya rumit karena tidak terjadi berulang-ulang atau tidak selalu terjadi. Keputusan tersebut menuntut pengalaman dan berbagai sumber yang bersifat eksternal. Keputusan tersebut umumnya terjadi pada manajemen tingkat atas. Contohnya adalah keputusan untuk pengembangan teknologi baru, keputusan untuk bergabung dengan perusahaan lain dan perekrutan eksekutif.

Kriteria atau ciri-ciri dari keputusan (Kusrini, 2007:7) adalah:

1. Banyak pilihan/alternatif
2. Ada kendala atau syarat
3. Mengikuti suatu pola/model tingkah laku, baik yang terstruktur maupun tidak terstruktur
4. Banyak input/variabel
5. Ada faktor risiko
6. Dibutuhkan kecepatan, ketepatan dan keakuratan.

#### **D. Penilaian Kinerja**

Upaya menilai unjuk kerja pegawai diperlukan sebuah proses evaluasi. Selain memberikan kontribusi kepada organisasi, evaluasi kinerja juga memberikan kontribusi kepada pegawai yang bersangkutan. Menurut Suprihanto dalam Uno dan Lamatenggo (2012:87) menyatakan bahwa “Evaluasi kinerja

merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan”.

Menurut Dharma (2012:25) menyatakan bahwa:

Manajemen kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan.

Dalam penilaian kinerja dibutuhkan sebuah keahlian dan kepiawaian untuk menganalisis mengenai atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan. Atribut dan kompetensi ditujukan untuk menetapkan kriteria.

Menurut Dharma (2012 : 102) mengemukakan bahwa:

Dalam manajemen kinerja atribut mengacu pada apa yang perlu diketahui dan dapat dilakukan oleh seseorang untuk dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Karena atribut terdiri dari pengetahuan, keahlian, kepiawaian. Atribut merupakan masukan bagi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang kedalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Ini harus dibedakan dari atribut yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan. Kompetensi menentukan aspek-aspek proses dari kinerja suatu pekerjaan.

Dalam pelaksanaan penilaian kinerja, secara efektif diperlukan suatu pengetahuan yang menyeluruh tentang standar pelaksanaan agar tidak terjadi kecacauan karena masalah-masalah penghimpunan data.

Menurut Uno dan Lamatenggo (2012:90) mengemukakan bahwa:

Informasi yang dihasilkan oleh sistem evaluasi dapat pula digunakan untuk memudahkan pengembangan karyawan. Sistem evaluasi yang sehat dapat menghasilkan informasi yang valid, berkenaan dengan bidang-bidang kekuatan dan kelemahan karyawan”.

#### **E. Aspek-aspek Penilaian**

Sistem pendukung keputusan dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna yang dalam hal ini adalah manajer dan *Human Resources Development (HRD)*

bisa menentukan aspek-aspek penilaian sendiri secara dinamis sehingga sistem pendukung keputusan tersebut bisa dipakai lebih luas.

Aspek-aspek penilaian yang digunakan (Kusrini, 2007:54) yaitu:

1. Aspek kecerdasan
2. Aspek sikap kerja
3. Aspek perilaku

Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan. Penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan manajer dan individu untuk mengambil yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik dimasa depan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standar dan sasaran kinerja dapat dipecahkan.

Menurut Uno dan Lamatenggo (2012:92) menyatakan bahwa:

Harus ada objektivitas pengukuran dalam menaksir atau menilai pelaksanaan kerja. Tidak adanya objektivitas pengukuran, berarti pelaksanaan kerja hanya dapat diputuskan secara subjektif yang akan memicu konflik dan penurunan komponen nilai tambah.

Menurut Simamora dalam Uno dan Lamatenggo (2012:92) mengemukakan bahwa:

Evaluasi kinerja yang baik mempunyai kriteria, yaitu mampu diukur dengan cara yang dapat dipercaya (reliabel). Reliabilitas pengukuran mempunyai dua komponen yaitu stabilitas dan konsistensi. Stabilitas menyiratkan bahwa kriteria pengukuran yang dilaksanakan pada waktu berbeda harus mempunyai hasil yang kira-kira sama. Konsistensi menyiratkan, pengukuran kriteria yang dilaksanakan dengan metode yang kira-kira sama, mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka.

#### **F. *Analytical Hierarchy Process (AHP)***

Metode ini digunakan untuk menemukan suatu skala ratio baik dari perbandingan pasangan yang bersifat diskrit maupun kontinu.

Menurut Kusrini (2007:133) mengemukakan bahwa:

Pada dasarnya, proses pengambilan keputusan adalah memilih suatu alternatif. Peralatan utama AHP adalah sebuah hierarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Keberadaan hierarki memungkinkan dipecahnya masalah kompleks atau tidak terstruktur dalam sub-sub masalah, lalu menyusunnya menjadi suatu bentuk hierarki.

Menurut Triono (2012:97) menjelaskan bahwa:

Teknik ini merupakan teknik untuk menstruktur dan memahami sebuah situasi kompleks daripada memberikan sebuah resep “keputusan yang tepat” dalam menghadapi situasi tersebut. Teknik AHP membantu pengambilan keputusan memilih sebuah alternatif yang memberikan hasil paling mendekati tujuannya. Sesungguhnya, teknik ini sudah dilakukan oleh para pengambil keputusan sejak lama, yaitu dalam pikiran mereka, tetapi AHP memvisualkan apa yang mereka pikirkan dan rasakan sehingga pemahaman terhadap situasi keputusan menjadi semakin baik.

Dengan adanya bentuk hirarki ini suatu permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis. Akhir dari proses AHP adalah prioritas-prioritas dari alternatif-alternatif. Prioritas tersebut dapat digunakan untuk menentukan alternatif terbaik.

#### **G. Prinsip Dasar *Analytical Hierarchy Process* (AHP)**

Dalam menyelesaikan permasalahan dengan AHP, menurut Kusrini (2007:133) ada beberapa prinsip yang harus dipahami, diantaranya adalah:

##### 1. Membuat hierarki

Sistem yang kompleks bisa dipahami dengan memecahnya menjadi elemen-elemen pendukung, menyusun elemen secara hierarki, dan menggabungkannya atau mensintesisnya.

##### 2. Penilaian kriteria dan alternatif

Kriteria dan alternatif dilakukan dengan perbandingan berpasangan. Menurut Saaty (1998), untuk berbagai persoalan, skala 1 sampai 9 adalah skala terbaik untuk mengekspresikan pendapat. Nilai dan definisi pendapat

kualitatif dari skala perbandingan Saaty bisa diukur menggunakan tabel analisis seperti ditunjukkan pada tabel II.1 berikut.

Tabel II.1  
Skala Penilaian Perbandingan Pasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari pada elemen lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting dari pada elemen lainnya
7	Satu elemen jelas lebih penting dari pada elemen yang lainnya
9	Penting dari elemen yang lainnya
2,4,6,8	Nilai-nilai antara 2 nilai pertimbangan yang berdekatan
Kebalikan	Jika aktifitas i mendapat satu angka dibanding aktifitas j, maka j mempunyai nilai kebalikannya dibanding dengan i

Sumber: Kusri (2007:134)

3. *Synthesis of priority* (menentukan prioritas)

Untuk setiap kriteria dan alternatif. Perlu dilakukan perbandingan berpasangan (*pairwise Comparisons*). Nilai-nilai perbandingan relatif dari seluruh alternatif kriteria bisa disesuaikan dengan judgement yang telah ditentukan untuk menghasilkan bobot dan prioritas. Bobot dan prioritas dihitung dengan memanipulasi matriks atau melalui penyelesaian persamaan matematika.

4. *Logical Consistency* (Konsistensi Logis)

Konsistensi memiliki dua makna. Pertama, objek-objek yang serupa bisa dikelompokkan sesuai dengan keseragaman dan relevansi. Kedua, menyangkut tingkat hubungan antarobjek yang didasarkan pada kriteria tertentu.

**H. Prosedur *Analytical Hierarchy Process* (AHP)**

Pada dasarnya, prosedur atau langkah-langkah dalam metode AHP menurut Kusri (2007:135) meliputi:

1. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan, lalu menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi. Penyusunan hierarki adalah dengan menetapkan tujuan yang merupakan sasaran sistem secara keseluruhan pada level teratas.
2. Menentukan prioritas elemen
  - a. Langkah pertama dalam menentukan prioritas elemen adalah dengan membuat perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan elemen secara berpasangan sesuai kriteria yang diberikan.
  - b. Matriks perbandingan berpasangan diisi menggunakan bilangan untuk mempresentasikan kepentingan relatif dari suatu elemen terhadap elemen yang lainnya.
3. Sintesis

Pertimbangan-pertimbangan terhadap perbandingan berpasangan disintesis untuk memperoleh keseluruhan prioritas. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah:

- a. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap kolom pada matriks.
- b. Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.
- c. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan nilai rata-rata.

4. Mengukur Konsistensi

Dalam pembuatan keputusan, penting untuk mengetahui seberapa baik konsistensi yang ada karena kita tidak menginginkan keputusan berdasarkan pertimbangan dengan konsistensi yang rendah. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah:

- a. Kalikan setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relatif elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif elemen kedua dan seterusnya.
- b. Jumlahkan setiap baris.
- c. Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan elemen prioritas relatif yang bersangkutan.
- d. Jumlahkan hasil bagi ditasa dengan banyaknya elemen yang ada, hasilnya disebut  $\lambda_{\max} - n$ .

5. Hitung Consistency Index (CI) dengan rumus:

$$CI = \frac{(\lambda_{\max} - n)}{n}$$

Dimana n = banyaknya elemen

6. Hitung Rasio Konsistensi/*Consistency Ratio* (CR) dengan rumus:

$$CR = \frac{CI}{RC}$$

Dimana  $CR = Consistency Ratio$

$CI = Consistency Index$

$IR = Indeks Random Consistency$

7. Memeriksa konsistensi hierarki. Jika nilainya lebih dari 10%, maka penilaian data *judgment* harus diperbaiki. Namun jika rasio konsistensi (CI/IR) Kurang atau sama dengan 0.1, maka hasil perhitungan dinyatakan benar.

Berikut daftar Indeks Random Konsistensi (IR) pada tabel II.2

Tabel II.2  
Daftar Indeks Random Konsistensi

Ukuran matriks	Konsistensi acak
1,2	0.00
3	0.58
4	0.90
5	1.12
6	1.24
7	1.32
8	1.41
9	1.45
10	1.49
11	1.51
12	1.48
13	1.56
14	1.57
15	1.59

Sumber: Kusri (2007:136)

## I. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:162) mengemukakan bahwa “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Menurut Hamidi (2007:140) mengemukakan bahwa “Kuesioner adalah tehnik pengumpulan data melalui pembuatan daftar pertanyaan dengan jumlah pilihan jawaban yang telah ditetapkan oleh peneliti”.

Menurut Siregar (2013:21) menjelaskan bahwa:

Kuesioner adalah suatu tehnik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.

Ada beberapa kuesioner yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data menurut Siregar (2013:21), yaitu:

1. Kuesioner Tertutup

Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda. Jadi kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.

Contoh: Penerapan skala Likert

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas “ABC”.

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| a. Sangat tidak baik | d. Baik        |
| b. Tidak baik        | e. Sangat baik |
| c. Biasa             |                |

2. Kuesioner Terbuka

Merupakan angket atau pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang memberikan keleluasaan kepada responden untuk memberikan pendapat sesuai dengan keinginan mereka.

Contoh:

Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas “ABC”.

*Jawab:*

Sarana dan prasarana yang ada di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas ABC sudah baik, misalnya seperti laboratorium untuk kedua program studi sudah lengkap.

## **2.2 Penelitian Terkait**

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penulis untuk mendukung penelitian ini adalah jurnal-jurnal yang penulis sebutkan sebagai berikut ini.

Menurut Tanti (2015:245-246) Untuk menentukan pegawai berprestasi, pihak manajemen sering kali mengandalkan intuisinya. Hal ini tentu saja menjadi sebuah kekurangan untuk menentukan tepat atau tidaknya seseorang terpilih sebagai pegawai berprestasi. Disamping itu, pengambilan keputusan juga dihadapkan dengan adanya berbagai kriteria yang berpengaruh di dalam pemilihan pegawai berprestasi berdasarkan monitoring dan evaluasi yang dilakukan setiap bulannya oleh masing-masing kepala bagian yang dilakukan secara manual. Sistem yang akan dibangun merupakan perbaikan atau pengembangan sistem lama, sehingga akan menghasilkan kinerja sistem yang lebih baik dan mengurangi kesalahan yang terjadi. Berdasarkan analisis sistem lama maka akan diperlukan suatu metode baru untuk pemilihan pegawai berprestasi berdasarkan kinerja yaitu dengan menggunakan metode AHP (Analytical Hierarchy Process).

Menurut Saefudin dkk. (2014:34) Sistem yang berjalan di RSUD Serang dalam penilaian kinerja pegawai terdapat kelemahan-kelemahan yaitu proses penilaian pegawai masih dilakukan secara manual dan proses pengolahan datanya belum menggunakan program aplikasi dalam mengambil keputusan tetapi masih menggunakan Microsoft Excel dalam pengolahan datanya sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu, penilaiannya masih bersifat subyektif dan belum relevan dengan keadaan sebenarnya sehingga tidak dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang bersifat objektif dan pihak rumah sakit kesulitan dalam menentukan prestasi kinerja pegawai. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis merancang sistem pendukung keputusan

penilaian kinerja pegawai menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang digunakan sebagai pendukung keputusan pengambilan keputusan di RSUD Serang. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah suatu model pengambilan keputusan yang komprehensif dan terstruktur.

## 2.3 Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian

### A. Deskripsi Perusahaan

DETA *group* merupakan kelompok usaha yang bergerak dibidang pemasaran dan perawatan kendaraan-kendaraan Mitsubishi yang tersebar diseluruh Indonesia. Baik kendaraan Niaga (*comercial vehicle*) maupun kendaraan pribadi/penumpang (*passanger car*). DETA *group* sendiri terdiri dari:

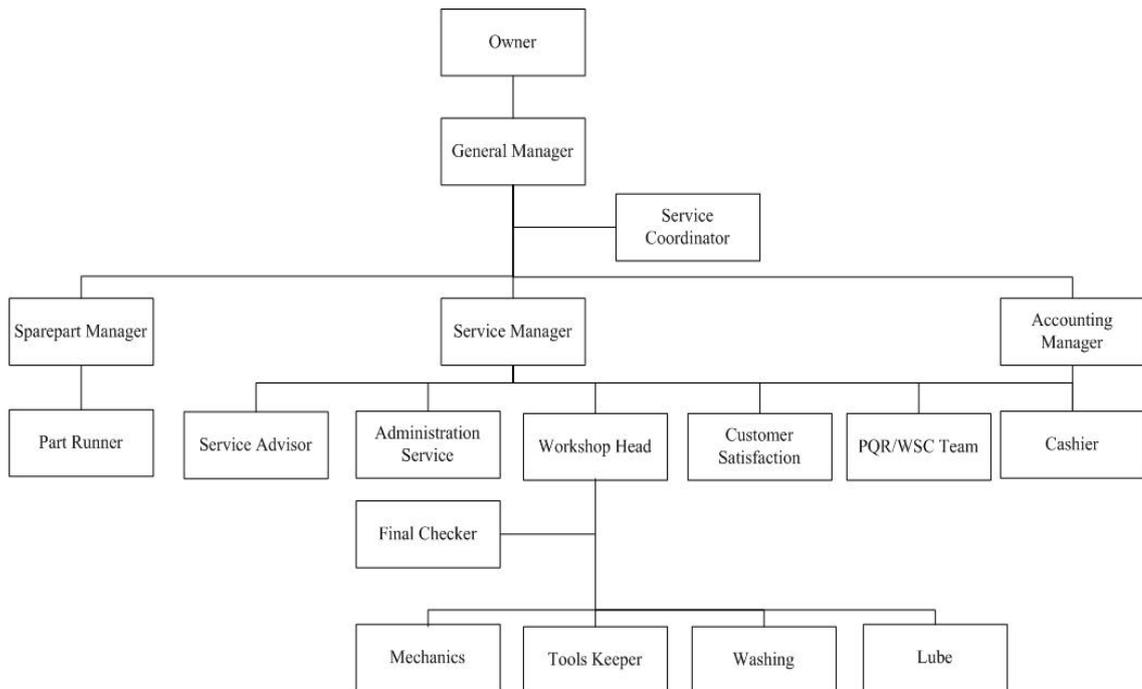
1. PT. Nugraha Berlian
2. PT. Mahligai Puteri Berlian
3. PT. Borobudur Oto Mobil
4. PT. Mandau Berlian Sejati
5. PT. Mahakam Berlian Samjaya
6. PT. Dwindo Berlian Samjaya

PT. Dwindo Berlian Samjaya mulai merintis usahanya sejak tahun 2004 yang berlokasi di Jalan MH. Thamrin Blok A5 No.1 Pusat Kawasan Niaga Bintaro Jaya Sektor VII Kota Tangerang Selatan dan memiliki cabang di Jalan Raden Inten, Jakarta Timur.

Tidak hanya melayani pembelian mobil, PT. Dwindo Berlian Samjaya melayani *service* serta suku cadang dan merupakan *dealer* resmi kendaraan Mitsubishi terbaik dan terbesar di Tangerang dari KTB (Krama Yudha Tiga

Berlian Motors), Mitshubishi Motors Cooperation (MMC), Mitsubishi Fuso Truck & Bus Cooperation (MFTBC).

## B. Struktur Organisasi dan Fungsinya



Gambar II.1  
Struktur Organisasi *Department Service*  
Sumber: PT. Dwindo Berlian Samjaya

Fungsi dari setiap bagian adalah sebagai berikut:

### 1. Owner

Tugas Owner adalah:

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- c. Menetapkan strategi-strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
- d. Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan diperusahaan.

## 2. General Manager

Tugas General Manager adalah:

- a. Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- b. Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan.
- c. Memperbaiki dan menyempurnakan segenap segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
- d. Membimbing bawahan dan mendelegasikan tugas-tugas yang dapat dikerjakan oleh bawahan secara jelas.

## 3. Service Coordinator

Tugas Service Coordinator adalah:

- a. Membuat Surat Perintah Kerja (SPK)
- b. Memberikan penjelasan mengenai pekerjaan yang akan dilakukan.
- c. Mengembangkan *technical skill* dari mekanik dan *Service Advisor* melalui pelaksanaan training di bengkel sesuai dengan perencanaan dan kebutuhan yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel.
- d. Membantu personil bengkel dalam menangani masalah di bengkel

## 4. Sparepart Manager

Tugas Sparepart Manager adalah:

- a. Memimpin kegiatan pengelolaan persediaan *spareparts* di gudang.
- b. Mengkoordinasi tugas kepada Part Runner.
- c. Sebagai penanggung jawab atas persediaan *spareparts* yang ada digudang.

5. Service Manager

Tugas Service Manager adalah:

- a. Bertanggung jawab untuk mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Bertanggung jawab untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel.
- c. Bertanggung jawab untuk mengevaluasi pelaksanaan kinerja mekanik dan prosedur bengkel.

6. Accounting Manager

Tugas Accounting Manager adalah:

- a. Sebagai penanggung jawab keuangan perusahaan.
- b. Bertanggung jawab mengatur sistem keuangan perusahaan.
- c. Bertugas merencanakan, mengkoordinir, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan prosedur akuntansi dalam kegiatan perusahaan.

7. Part Runner

Tugas Part Runner adalah:

- a. Menerima dan memeriksa *spareparts* yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
- b. Menyimpan *spareparts* untuk stok sesuai dengan lokasi yang telah ditetapkan, membuat lokasi baru untuk parts baru dan menyimpan *spareparts* pesanan *indirect* di *intransit area*.
- c. Memelihara dan menjaga kondisi fisik *spareparts* dan menjaga kebersihan lokasi dan ruang yang ada di gudang.
- d. Melakukan evaluasi terhadap lokasi dan penempatan *spareparts* di gudang, evaluasi parameter-parameter dan *update* terhadap data-data

*inventory* yang berhubungan dengan standar pengelolaan Mitsubishi *spareparts*.

8. Service Advisor

Tugas Service Advisor adalah:

- a. Bertugas memberikan saran kepada *customer* berkenaan tentang service kendaraan termasuk menampung keluhan atau masukan dari customer.
- b. Bertugas memberi keterangan kepada mekanik tentang pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan.
- c. Memasukkan data keluhan pelanggan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer.
- d. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.
- e. Melakukan *follow up* ke pelanggan setelah 2-3 hari kendaraan diperbaiki di bengkel.

9. Administration Service

Tugas Administration Service adalah:

- a. Bertanggung jawab terhadap laporan akhir termasuk laporan keuangan bengkel dan laporan gudang.
- b. Bertanggung terhadap keluar masuknya suku cadang dan bahan. Dalam pelaksanaan kegiatannya, administrasi servis bertanggung jawab kepada Service Manager.
- c. Melakukan kegiatan administrasi masalah perpajakan.

10. Workshop Head

Tugas Workshop Head adalah:

- a. Kepala Bengkel bertanggung jawab secara penuh terhadap kegiatan yang terjadi pada bengkel termasuk kegiatan administrasi.
- b. Kepala bengkel bertanggung jawab terhadap kuantitas penjualan jasa bengkel, *spareparts* dan bahan.
- c. Merencanakan pengadaan suku cadang.
- d. Pembinaan dan pengembangan personil bengkel.
- e. Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel.

#### 11. Customer Satisfaction

Tugas Customer Satisfaction adalah:

Bertanggung jawab untuk membina hubungan baik dengan *client* (pelanggan) sehingga merasa puas, senang, dan juga semakin percaya. Customer satisfaction harus menyiapkan formulir ataupun brosur untuk pelanggan, serta ikut membantu mengisi formulir.

#### 12. PQR/WSC Team

Tugas PQR/WSC Team adalah:

- a. Bertanggung jawab untuk menyimpan dokumen-dokumen *order*, penerimaan, pengeluaran, *claim*, *transfer*, berita acara dan laporan-laporan yang berhubungan dengan bidang kerjanya.
- b. Melakukan sampling *stock opname* secara rutin.
- c. Bertanggung jawab untuk membuat *retur* dan *claim* bagi parts yang rusak untuk diserahkan kepusat.
- d. Melakukan *transfer parts* antar cabang apabila dibutuhkan.
- e. Memberikan saran, usulan dan berkonsultasi dengan kepala bengkel dalam mencari solusi terhadap masalah *parts*.

### 13. Cashier

Tugas Cashier adalah:

- a. Kasir bertanggung jawab terhadap keluar masuknya uang dan pengelolaan keuangan (*cashflow*) yang ada pada cabang termasuk keuangan Departemen Service.
- b. Dalam pelaksanaan kegiatan di cabang Tangerang Selatan, kasir juga merangkap sebagai bendahara.

### 14. Final Checker

Tugas Final Checker adalah:

Tugas dan wewenangnya adalah memeriksa dengan teliti setiap kendaraan yang telah selesai diperbaiki sesuai dengan surat perintah perbaikan, bertanggung jawab terhadap ketidakpuasan pelanggan atas perbaikan yang telah dilakukan serta bertanggung jawab kepada Workshop Head.

### 15. Mechanics

Tugas Mechanics adalah:

Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menservice mobil-mobil yang mengalami kerusakan dengan sebaik-baiknya dan cepat, melaporkan kerusakan tambahan pada kendaraan sewaktu diperbaiki, melayani perawatan mobil, merawat peralatan bengkel serta menjaga kebersihan bengkel.

### 16. Tools Keeper

Tugas Tools Keeper adalah:

- a. Melakukan pengiriman barang ke relasi sesuai dengan faktur penjualan tepat waktu.

- b. Menerima barang *retur* penjualan dan *expired date* dari relasi untuk diserahkan ke Part Runner.
- c. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan kerja kepada Workshop Head.

17. Washing

Tugas Washing adalah:

Bertanggung jawab terhadap kebersihan kendaraan yang ada dibengkel.

18. Lube

Tugas Lube adalah:

Bertanggung jawab terhadap persediaan bahan-bahan keperluan seperti: OH, BBM, dan lain-lain serta peralatan bengkel seperti: kunci, dongkrak, *Angel Driver*.