

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Definisi Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan (*decision making*) adalah melakukan penilaian dan menjatuhkan pilihan. Keputusan ini diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan alternatif. Sebelum pilihan dijatuhkan, ada beberapa tahap yang mungkin akan dilalui oleh pembuat keputusan. Tahapan tersebut bisa saja meliputi identifikasi masalah utama, menyusun alternatif yang akan dipilih dan sampai pada pengambilan keputusan yang terbaik. (Alam, 2011). Secara umum, pengertian pengambilan keputusan telah dikemukakan oleh banyak ahli, diantaranya adalah :

Menurut Kusri (2007:15-16) mendefinisikan sistem pendukung keputusan merupakan sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi, pemodelan dan manipulasi data. Sistem itu digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang semiterstruktur dan situasi tidak terstruktur, dimana tak seorang pun tahu secara pasti bagaimana keputusan seharusnya dibuat.

Tahap-tahap pengambilan keputusan menurut Herbert A. Simon (Kadarsah, 2011), tahap-tahap yang harus dilalui dalam proses pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Tahap Pemahaman (*Intelligence Phace*)

Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, di proses dan diuji dalam rangka mengidentifikasikan masalah.

2. Tahap Perancangan (*Design Phace*)

Tahap ini merupakan proses pengembangan dan pencarian alternative tindakan atau solusi yang diambil. Tersebut merupakan representasi kejadian nyata yang disederhanakan, sehingga diperlukan proses validasi dan verifikasi untuk mengetahui keakuratan model dalam meneliti masalah yang ada.

3. Tahap Pemilihan (*Choise Phase*)

Tahap ini dilakukan pemilihan terhadap diantara berbagai alternative solusi yang dimunculkan pada tahap perencanan agar ditentukan / dengan memperhatikan kriteria–kriteria berdasarkan tujuan yang dicapai.

4. Tahap Implementasi (*Implementation Phace*)

Tahap ini dilakukan penerapan terhadap rancangan sistem yang telah dibuat pada tahap perancangan serta pelaksanaan alternatif tindakan yang telah dipilih pada tahap pemilihan.

2.1.2. Karakteristik, Kemampuan dan Keterbatasan SPK

Sistem Keputusan mempunyai skarakteristik dan kemampuan, yaitu :

1. Karakteristik DSS

- a. Mendukung seluruh kegiatan organisasi.
- b. Mendukung beberapa keputusan yang saling berinteraksi.

- c. Dapat digunakan berulang kali dan bersifat konstan.
- d. Terdapat dua komponen utama, yaitu data dan model.
- e. Menggunakan baik data eksternal dan internal.
- f. Memiliki kemampuan *what-if analysis* dan *goal seeking analysis*.
- g. Menggunakan beberapa model kuantitatif.

2. Kemampuan DSS

- a. Sistem pendukung keputusan dapat menunjang pembuatan keputusan manajemen dalam menangani masalah semi terstruktur dan tidak terstruktur.
- b. Sistem pendukung keputusan membantu manajer pada berbagai tingkatan manajemen, mulai dari manajemen tingkat atas sampai manajemen tingkat bawah.
- c. Sistem pendukung keputusan menunjang pembuatan keputusan secara kelompok maupun perorangan.
- d. Sistem pendukung keputusan menunjang pembuatan keputusan yang saling bergantung dan berurutan.
- e. Sistem pendukung keputusan menunjang tahap-tahap pembuatan keputusan antara lain *intelligensi*, *desain*, *choice*, dan *implementation*.
- f. Sistem pendukung keputusan menunjang berbagai bentuk proses pembuatan keputusan dan jenis keputusan.
- g. Sistem pendukung keputusan kemampuan untuk melakukan adaptasi setiap saat dan bersifat fleksibel.
- h. Sistem pendukung keputusan kemudahan melakukan interaksi sistem.
- i. Sistem pendukung keputusan meningkatkan efektivitas dalam pembuatan keputusan daripada efisiensi.

- j. Sistem pendukung keputusan kemampuan pemodelan dan analisis pembuatan keputusan.
- k. Sistem pendukung keputusan kemudahan melakukan pengaksesan berbagai sumber dan format data.

3. Keterbatasan DSS

- a. Ada beberapa kemampuan manajemen dan bakat manusia yang tidak dapat dimodelkan, sehingga model yang ada dalam sistem tidak semuanya mencerminkan persoalan sebenarnya.
- b. Kemampuan suatu SPK terbatas pada pembendaharaan pengetahuan yang dimilikinya (pengetahuan dasar serta model dasar).
- c. Proses-proses yang dapat dilakukan oleh SPK biasanya tergantung juga pada kemampuan perangkat lunak yang digunakannya.
- d. SPK tidak memiliki kemampuan intuisi seperti yang dimiliki oleh manusia. Karena walau bagaimana pun canggihnya suatu SPK, hanyalah sautu kumpulan perangkat keras, perangkat lunak dan sistem operasi yang tidak dilengkapi dengan kemampuan berpikir.

Tingkat teknologi sistem penunjang keputusan, yaitu :

- 1. Spesifik DSS meliputi hardware atau software yang memungkinkan seseorang / sekelompok orang pengambil keputusan melakukan analisis terhadap suatu masalah tertentu.
- 2. DSS Generator meliputi suatu paket hardware atau software yang mampu secara capat dan mudah membuat specific DSS.
- 3. DSS Tools meliputi hardware atau software yang membantu pembuatan specific DSS atau Generator DSS.

2.1.3. Komponen - Komponen Sistem Pendukung Keputusan

Sistem Pendukung Keputusan terdiri dari tiga komponen utama atau subsistem yaitu :

1. Subsistem Data (*Data Subsystem*)

Subsistem data merupakan komponen SPK penyedia data bagi sistem. Data dimaksud disimpan dalam data base yang diorganisasikan oleh suatu sistem dengan sistem manajemen pangkalan data (*Data Base Management System/DBMS*). Melalui pangkalan data inilah data dapat diambil dan diekstraksi kkkawqdengan cepat.

2. Subsistem Model (*Model Subsystem*)

Keunikan dari SPK adalah kemampuannya dalam mengintegrasikan data dengan model-model keputusan. Model merupakan peniruan dari alam nyata. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah pada setiap model yang disimpan hendaknya ditambahkan rincian keterangan dan penjelasan yang komprehensif mengenai model yang dibuat, sehingga pengguna atau perancang :

- a. Mampu membuat model yang baru secara mudah dan cepat.
- b. Mampu mengakses dan mengintegrasikan subrutin model.
- c. Mampu menghubungkan model dengan model yang lain melalui pangkalan data.
- d. Mampu mengelola model base dengan fungsi manajemen yang analog dengan manajemen data base (seperti mekanisme untuk menyimpan, membuat dialog, menghubungkan, dan mengakses model).

3. Subsistem Dialog (*User System Interface*)

Keunikan lain dari SPK adalah adanya fasilitas yang mampu mengintegrasikan sistem terpasang dengan pengguna secara interaktif melalui subsistem dialog inilah sistem diartikulasikan dan diimplementasikan sehingga pengguna dapat berkomunikasi dengan sistem yang dirancang. Fasilitas yang dimiliki oleh subsistem ini dapat dibagi menjadi tiga komponen, yaitu :

- a. Bahasa aktif (*Action Language*), perangkat yang digunakan untuk berkomunikasi dengan sistem, seperti keyboard, joystick, panelpanel sentuh lain, perintah suara atau key function lainnya.
- b. Bahasa tampilan (*Presentation Language*), perangkat yang digunakan sebagai sarana untuk menampilkan sesuatu, seperti printer, grafik display, plotter, dan lainnya.
- c. Basis pengetahuan (*Knowledge Base*), perangkat yang harus diketahui pengguna agar pemakaian sistem bias efektif.

2.1.4 Langkah-Langkah Metode AHP

Prosedur atau langkah-langkah dalam metode *Analitycal Hierarchy*

Process AHP meliputi:

- a. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan.
- b. Menentukan prioritas kriteria.
 - 1). Yaitu membandingkan kriteria secara berpasangan sesuai dengan kriteria yang diberikan.
 - 2). Matriks perbandingan berpasangan diisi menggunakan bilangan untuk merepresentasikan kepentingan relatif dari suatu kriteria terhadap kriteria lainnya.

c. Sintesis

- 1). Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap kolom pada matriks
- 2). Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.
- 3). Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah kriteria untuk mendapatkan nilai rata-rata.

d. Mengukur konsistensi

- 1.) Mengalikan setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relative kriteria pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif kriteria kedua, dan seterusnya.
- 2.) Menjumlahkan setiap baris.
- 3.) Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan kriteria prioritas relatif yang bersangkutan.
- 4.) Menjumlahkan hasil bagi diatas dengan banyaknya kriteria yang ada, hasilnya disebut λ_{maks} .

e. Menghitung *Consistency Index* (CI) dengan rumus:

$$CI = (\lambda_{maks} - n) / n$$

Dimana n= banyaknya elemen

f. Menghitung *Consistency Ratio* (CR) dengan rumus:

$$CR = CI$$

Random Index (tabel)

$$CR = CI / RC$$

Keterangan:

λ_{maks} = *Maximum Eigen Value*

N = *Ukuran Matriks*

CR = *Consistency Ratio*

CI = *Consistency Index*

IR = *Indeks Random Consistency*

- g. Jika nilainya lebih dari 10%, maka penilaian dari data judgment harus diperbaiki. Namun jika rasio konsistensi (CI/IR) kurang atau sama dengan 0,1, maka hasil perhitungan bisa dinyatakan benar. Penentuan indeks random konsistensi mengacu pada tabel berikut ini :

Tabel II.1. Daftar Indeks Random Konsistensi

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

2.2 Penelitian Terkait

Menurut Nofriansyah (2014:1) Sistem Pendukung Keputusan (SPK) biasanya dibangun untuk mendukung solusi atas suatu masalah atau untuk suatu peluang. Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan (SPK) digunakan dalam pengambilan keputusan. Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan (SPK) menggunakan CBIS (*Computer Based Information System*) yang fleksibel, interaktif, dan dapat diadaptasi, yang dikembangkan untuk mendukung solusi atas masalah manajemen spesifik yang tidak terstruktur.

Dengan pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa sistem pendukung keputusan bukan merupakan alat pengambilan keputusan, melainkan merupakan sistem yang membantu pengambilan keputusan dengan melengkapi mereka dengan informasi dari data yang telah diolah dengan relevan dan diperlukan untuk

membuat keputusan keputusan tentang suatu masalah dengan lebih cepat dan akurat. Sehingga sistem ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan pengambilan keputusan dalam proses pembuatan keputusan.

Sistem pendukung keputusan (SPK) atau dikenal dengan Decision Support Sistem (DSS), pada tahun 1970-an sebagai pengganti istilah Management Information Sistem (MIS). Tetapi pada dasarnya SPK merupakan pengembangan lebih lanjut dari MIS yang dirancang sedemikian rupa sehingga bersifat interaktif dengan pemakainya. Maksud dan tujuan dari adanya SPK, yaitu untuk mendukung pengambilan keputusan memilih alternatif keputusan yang merupakan hasil pengolahan informasi-informasi yang diperoleh atau tersedia dengan menggunakan model-model pengambilan keputusan serta untuk menyelesaikan masalah-masalah bersifat terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur.

Menurut Tampi (2013:922) dalam penelitiannya yang berjudul “Kepemimpinan dan Kompensasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan dan Dampaknya Terhadap *Organization Citizenship Behavior*” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan serta dampaknya terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Manado Sejati Perkasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja dan *Organization Citizenship Behavior*.

Menurut Mananeke (2013:1340) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Pendidikan, Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Manado” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Tingkat pendidikan, kompetensi secara bersama terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Manado.

2.3 Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian

2.3.1 Ringkasan Perusahaan

PT Mitra Adhi Perkasa (MAP) Berdiri pada tahun 1995, MAP mengalami pertumbuhan pesat selama bertahun-tahun di tandai dengan peluncuran saham pada bulan November 2004. Kini, MAP adalah peritel gaya hidup terkemuka di Indonesia dengan lebih dari 2.000 gerai ritel dan beragam portofolio yang mencakup sport, fashion, department stores, kids, food& beverage serta produk-produk lifestyle, Beberapa merek terkemuka yang di kelola oleh MAP termasuk Starbuck, Zara, Mark& Spancer, SOGO, SEIBU, Debenhams, Oshkosh B' Ghos, Rebook, Di antara lainnya terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia, memiliki lebih dari 22.000 karyawan, MAP memenangkan penghargaan Most Admired Companies (Top 20) dari Fortune Indonesia pada tahun 2012 dan Top 40 Companies dari Forbes Indonesia pada tahun 2011. Selain dari bidang usaha ritel, MAP juga merupakan distributor terkemuka untuk merek-merek sport, Kids dan lifestyle.

2.3.2 Visi Dan Misi

Visi

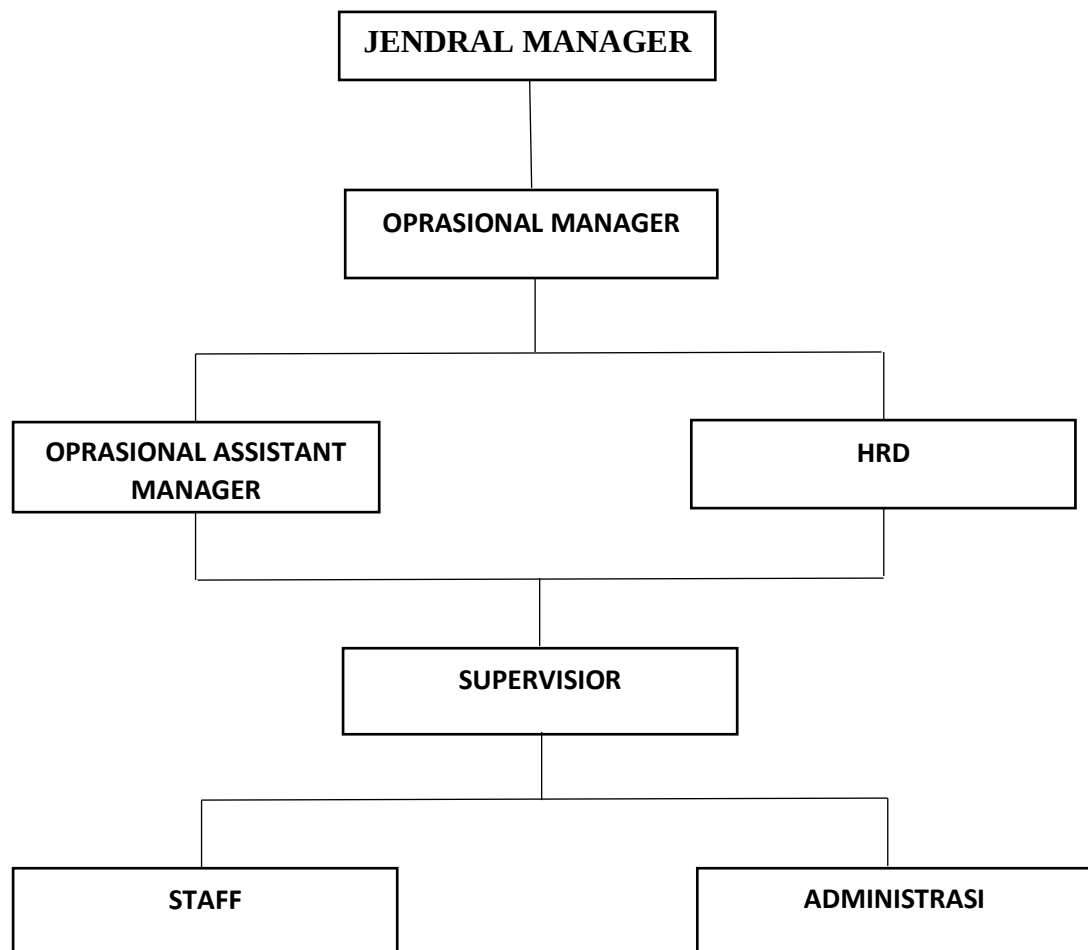
Untuk menjadi peritel *Omni-Channel* terkemuka di indonesia

Misi

Untuk mendukung kesehatan, kebahagiaan dan gaya hidup yang lebih memuaskan bagi para pelanggan kami melalui portofolio merek kelas dunia dan jaringan ritel *Omni-Channel*.

Visi dan Misi di atas telah disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi PT Mitra Adi Perkasa Tbk.

2.3.3 Struktur Organisasi



Gambar II.1 Struktur Organisasi PT.Mitra Adi Perkasa.

Keterangan:

- Jendral Manage : Memipin setiap Area dan Brand-brand yang ada di Areanya.
- Oprasional Manager : Membantu Jendral Manager dalam oprasional dan pada setiap Area atau Brand-Brand Mitra Adi Perkasa Tbk.
- Oprasional Assistant Manager : Menetapkan tugas Supervisor dan karyawan (*Assosiate*).
- HRD : Menerima dan menyeleksi karyawan baru.
- Supervisor : Memimpin para Staff dan pembukuan
- Assoaiate : Menawarkan dan menjual barang sampai terjual

Administrasi : Mengatur dan mengelola data perusahaan.

2.3.4 Kebijakan Perusahaan

PT. Mitra Adi Perkasa Tbk. bertekad memberikan produk yang bermutu dengan kesempurnaan mutu pelayanan melalui :

1. Memberikan pelayanan prima (*Service excellence*) kepada pelanggan.
2. Pemeliharaan kompetensi karyawan melalui pendidikan pelatihan.
3. Peningkatan daya saing perusahaan.
4. Kepuasan pelanggan kepuasan kami.

2.3.5 Sasaran Mutu

1. Meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan pencapaian level kepuasan pelanggan.
2. Meningkatkan jumlah penjualan (*Salles*) per tiap bulan dari apa yang sudah ditetapkan pusat.
3. Menjadi peritel nomor satu di Indonesia.