

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang sangat penting untuk perkembangan perusahaan, mempertahankan kelangsungan hidup dan kemampuan untuk bersaing untuk mendapatkan laba yang optimal. Persaingan dunia bisnis yang makin kompetitif memacu perusahaan untuk berupaya lebih keras dalam meningkatkan kualitas perusahaannya. Salah satu upayanya yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena kualitas sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan prestasi suatu perusahaan.

Muhammad (2010 :1): dalam menilai kinerja karyawan dibutuhkan beberapa aspek pertimbangan yang matang dan akurat, karena terbatasnya waktu dan terbatasnya kemampuan sering menyebabkan terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, diperlukan SPK (Sistem Penunjang Keputusan) penilaian kinerja karyawan untuk pemilihan karyawan berprestasi dengan memperhatikan kriteria-kriteria yang ada.

PT. Bank Central Asia (persero) Tbk adalah Bank swasta terbesar di Indonesia yang beroperasi sebagai penyedia jasa keuangan. *Customer Service Officer* merupakan salah satu departemen yang terdapat di PT. Bank Central Asia (Persero) Tbk yang mempunyai peranan yang sangat penting, karena *Customer service* merupakan pintu utama sebelum memasuki perusahaan itu yaitu bank

Tugas *customer service* bank memang tidaklah semudah yang kita pikirkan. Menjadi seorang *customer service* di bank bisa menjadi pilihan anda saat mencari

pekerjaan. peranan *customer service* dalam menangani pelayanan di bank ini sangat penting untuk menangani setiap kebutuhan para nasabahnya dengan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu PT Bank BCA (persero) Tbk melakukan pemilihan *customer service officer* terbaik guna memacu semangat karyawan dalam meningkatkan dedikasi dan kinerjanya.

Pemilihan CSO terbaik dilakukan secara periodik, yaitu dilakukan setahun sekali untuk menentukan siapa yang layak mendapatkan bonus terbesar dan jenjang karir yang lebih baik lagi. dalam hal ini penilaian para pegawai oleh Manager tidak memiliki metode yang dapat menangani permasalahan prioritas dengan banyaknya kriteria, selain itu manager juga sering kesulitan dalam memilih CSO terbaik dikarenakan banyaknya karyawan yang dinilai, hal ini menjadi sebuah kekurangan untuk menentukan tepat atau tidaknya seseorang terpilih sebagai CSO terbaik.

CSO terbaik adalah pegawai yang dapat memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau instansi terkait. Kriteria tersebut yang dijadikan pedoman untuk penilaian menentukan CSO terbaik. Untuk menyelesaikan masalah tersebut metode *Analytical Hierachy Process (AHP)* banyak digunakan dalam kasus pembobotan kriteria dan penentuan prioritas setiap kriteria. Alasan penggunaan AHP ini karena di dalam AHP terdapat konsep *eigenvector* yaitu digunakan untuk proses perangkingan prioritas setiap kriteria berdasarkan matrix perbandingan berpasangan.

Metode AHP sendiri merupakan salah satu metode pengambilan keputusan dimana faktor-faktor logika, instuisi, pengalaman pengetahuan (data), emosi dan rasa dicoba untuk dioptimalkan dalam suatu proses yang sistematis. Pada

dasarnya, metode AHP ini dikembangkan dengan memperhatikan proses pengembangan pendapat manusia pada saat ia menghadapi pemecahan suatu masalah, dan juga berhubungan dengan proses perhitungan matematisnya, untuk menguji validitas proses pendapat manusia tadi. Oleh karena itu, metode AHP dapat dipakai sebagai alat untuk menghasilkan keputusan yang terbaik. dengan memperhatikan pada banyaknya kriteria-kriteria, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Semakin banyak jumlah kriteria-kriteria yang ada maka akan semakin sulit untuk menentukan pilihan.

Metode AHP ini juga merupakan metode yang digunakan untuk menilai tindakan yang dikaitkan dengan perbandingan bobot kepentingan antara faktor serta perbandingan beberapa alternatif pilihan. Metode ini akan memberikan hasil pembobotan dari masing-masing alternatif pilihan sesuai dengan banyak kriteria yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis memandang penting mengangkat kasus diatas kedalam penelitian ini dengan mengambil judul : **“Sistem Penunjang Keputusan Pemilihan *Customer Service Office* Terbaik Bank BCA Cabang Sunter Menggunakan AHP”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi dari masalah ini adalah :

- a. Bagaimana menentukan pilihan *Customer Service Office* terbaik dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

- b. Seberapa akurat penerapan metode *Analytical Hierarchy Process*(AHP) terhadap pemilihan *Customer Service Officer* terbaik di PT. Bank BCA (persero). Tbk.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari skripsi ini adalah :

- a. Menerapkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada pemilihan *Customer Service Office* terbaik.
- b. Membuktikan keakuratan dari penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada pemilihan *Customer Service Office* terbaik.

Sedangkan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Strata Satu Jurusan Sistem Informasi pada Sekolah Tinggi Manajemen Ilmu dan Komputer (STMIK) Nusa Mandiri Jakarta.

### 1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian sangat mempengaruhi suatu penelitian karena menyangkut cara yang benar dalam pengumpulan data, analisis data dan pengambilan hasil kesimpulan. Adapun metode penelitian yang penulis gunakan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi yaitu :

#### A. Observasi

Suatu pengamatan yang secara langsung penulis lakukan pada sebagian pegawai CSO dan manager CSO untuk mendapatkan data-data dari sumber yang diperlukan serta untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh manager dalam menentukan CSO terbaik.

## **B. Wawancara**

Memperoleh data dengan cara bertanya langsung dengan para pegawai *CSO* dan manager *CSO*. Pada metode ini sebelumnya penulis menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada pegawai dan manager.

## **C. Studi Pustaka**

Metode ini diperoleh dari beberapa buku untuk mendukung data yang telah didapat dari pegawai dan manager *CSO* yang mengacu pada bidang yang berkaitan dengan judul skripsi ini guna mempermudah penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Dalam penulisan skripsi ini, untuk menghindari terlalu luasnya penelitian maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu dengan membahas mengenai kriteria pemilihan *customer service officer* terbaik dan penggunaan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yaitu prestasi kerja, disiplin, tanggung jawab, product knowlegde dan loyalitas untuk mendapatkan hasil yang berkualitas.

### **1.6 Hipotesa**

Berdasarkan variabel tersebut penulis menggunakan 5 hipotesa yaitu :

1. Seberapa berpengaruh kualitas kriteria prestasi kerja terhadap pemilihan *CSO* terbaik di PT. Bank BCA (Persero). Tbk cabang sunter jakarta.
2. Seberapa berpengaruh kualitas kriteria disiplin terhadap pemilihan *CSO* terbaik di PT. Bank BCA (Persero). Tbk cabang sunter jakarta.

3. Seberapa berpengaruh kualitas kriteria tanggung jawab terhadap pemilihan CSO terbaik di PT. Bank BCA (Persero). Tbk cabang sunter jakarta.
4. Seberapa berpengaruh kualitas kriteria product knowlegde terhadap pemilihan CSO terbaik di PT. Bank BCA (Persero). Tbk cabang sunter jakarta.
5. Seberapa berpengaruh kualitas kriteria loyalitas terhadap pemilihan CSO terbaik di PT. Bank BCA (Persero). Tbk cabang sunter jakarta.