

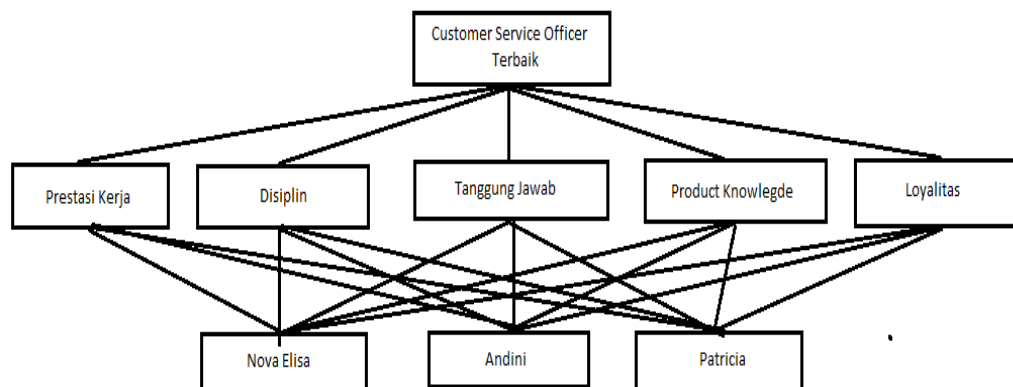
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pengolahan hasil penelitian, penulis menetapkan langkah-langkah penyelesaian yang sesuai dengan proses pemecahan masalah dalam AHP dimana ada empat tahap yaitu mendefinisikan masalah, menentukan prioritas elemen, sintesis dan mengukur konsistensi.

4.1. Mendefinisikan Masalah

Tahapan pendefinisian masalah dipakai dalam hal masalah yang besar serta menyederhanakan permasalahan tersebut menjadi permasalahan yang kecil, dan digambarkan dalam suatu bentuk hirarki. Dalam hirarki ini dibuat menjadi 3 bagian yaitu tujuan, kriteria dan alternatif.



Gambar IV.1
Hirarki Pemilihan *Customer Service Officer* Terbaik

4.2. Menentukan Prioritas Elemen

Pada tahapan menentukan prioritas elemen, langkah yang dilakukan pertama adalah membuat matriks perbandingan pasangan, yaitu membandingkan elemen

secara berpasangan sesuai kriteria yang telah diberikan. Matriks perbandingan berpasangan diisi dengan menggunakan angka untuk menggambarkan tingkat kepentingan dari suatu elemen terhadap elemen yang lain.

Pada penelitian ini penulis menggunakan responden yang dimana merupakan Internal Karyawan yang berada di PT.Bank BCA cabang sunter. Untuk bentuk kuesioner yang dibagikan kepada partisipan yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.1
Level 1 Perbandingan Kriteria Utama

Dalam memilih CSO Terbaik, kriteria manakah yang lebih penting dibandingkan kriteria ² berikut:																		
Kriteria A	Skala Penilaian																	Kriteria B
Prestasi Kerja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Disiplin
Prestasi Kerja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tanggung Jawab
Prestasi Kerja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Product knowlegde
Prestasi Kerja	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Loyalitas
Disiplin	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tanggung Jawab
Disiplin	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Product knowlegde
Disiplin	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Loyalitas
Tanggung Jawab	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Product knowlegde
Tanggung Jawab	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Loyalitas
Product knowlegde	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Loyalitas

Keterangan :

1 = Sama penting

9 = Mutlak lebih penting dibanding dengan

3 = Sedikit lebih penting

2, 4, 6, 8 = Nilai antara dua pertimbangan

5 = Lebih penting dibanding dengan

7 = Sangat lebih penting dibanding

Tabel IV.2
Level 2 Perbandingan Prestasi Kerja

Dalam memilih CSO berdasarkan kriteria "PRESTASI KERJA", alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif ² berikut:																			
Kriteria A	Skala Penilaian																		Kriteria B
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Andini	
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia	
Andini	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia	

Tabel IV.3
Level 2 Perbandingan Disiplin

Dalam memilih CSO berdasarkan kriteria "DISIPLIN", alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif ² berikut:																		
Kriteria A	Skala Penilaian																	Kriteria B
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Andini
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia
Andini	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia

Tabel IV.4
Level 2 Perbandingan Tanggung Jawab

Dalam memilih CSO berdasarkan kriteria "TANGGUNG JAWAB", alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif ² berikut:																		
Kriteria A	Skala Penilaian																	Kriteria B
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Andini
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia
Andini	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia

Tabel IV.5
Level 2 Perbandingan Product Knowlegde

Dalam memilih CSO berdasarkan kriteria "PRODUCT KNOWLEGDE", alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif ² berikut:																		
Kriteria A	Skala Penilaian																	Kriteria B
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Andini
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia
Andini	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia

Tabel IV.6
Level 2 Perbandingan Loyalitas

Dalam memilih CSO berdasarkan kriteria "LOYALITAS", alternatif manakah yang lebih penting dibandingkan alternatif ² berikut:																		
Kriteria A	Skala Penilaian																	Kriteria B
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Andini
Novi elisa	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia
Andini	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Patricia

Contoh Pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut: menurut anda sebagai karyawan dalam menunjang kinerja sebagai CSO terbaik seberapa pentingkah prestasi kerja dengan disiplin :

Kriteria A	SKALA									SKALA								Kriteria B
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Prestasi kerja			√															disiplin

Jika anda memberi tanda (√) pada skala 7 dikolom A, maka artinya kriteria A dalam contoh ini prestasi kerja sangat lebih penting dibanding dengan kriteria B dalam contoh ini disiplin. Akan tetapi jika anda merasa

kriteria B sangat lebih penting dibandingkan dengan kriteria A (Prestasi kerja) maka pengisian kolomnya adalah sebagai berikut :

Kriteria A	SKALA									SKALA									Kriteria B
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Prestasi kerja															√			disiplin	

Setelah data dari kuesioner diisi oleh responden dan dikumpulkan, penulis merangkum dalam bentuk 6 tabel matriks perbandingan berpasangan, yaitu:

1. Matriks perbandingan berpasangan level 1 berdasarkan kriteria utama
2. Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria Prestasi Kerja
3. Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria Disiplin
4. Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria Tanggung Jawab
5. Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria Product Knowlegde
6. Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria Loyalitas

4.2.1. Matriks Perbandingan Berpasangan Level 1 Berdasarkan Kriteria Utama

Dalam matriks perbandingan berpasangan dimana data diperoleh dari responden yang berjumlah 6 orang, maka perlu dibuat rata-rata untuk masing-masing elemen perbandingan dengan cara mengalikan semua elemen matriks banding yang sama letaknya kemudian diakar pangkatkan sesuai dengan jumlah responden sehingga didapatkan matriks perhitungan rata-rata untuk masing-masing elemen. Hasil rata-rata dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.7
Perbandingan Rata-rata Kriteria Utama

Perbandingan Kolom Matrik Berdasarkan Kriteria Utama					
Kriteria	Prestasi Kerja	Disiplin	T. Jawab	P.Knowlegde	Loyalitas
prestasi kerja	1,00	1,88	0,49	3,80	3,27
Disiplin	1,18	1,00	1,83	1,99	1,58
tanggung jawab	2,04	0,55	1,00	1,74	6,63
product knowlegde	0,26	0,50	0,57	1,00	1,08
loyalitas	0,31	0,31	0,15	0,51	1,00

4.2.2. Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Berdasarkan Prestasi Kerja

Mariks perhitungan rata-rata untuk masing-masing elemen berdasarkan kriteria Prestasi kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.8
Perbandingan Rata-rata Prestasi Kerja

Perbandingan Kolom Matrik Berdasarkan Prestasi kerja			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,37	0,74
Andini	0,73	1,00	0,74
Patricia	1,35	1,34	1,00

4.2.3. Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Berdasarkan Disiplin

Matriks perhitungan rata-rata untuk masing-masing elemen berdasarkan kriteria Disiplin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.9
Perbandingan Rata-rata Disiplin

Perbandingan Kolom Matrik Berdasarkan Prestasi kerja			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,32	0,74
Andini	0,75	1,00	0,74
Patricia	1,35	1,34	1,00

4.2.4. Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Berdasarkan Tanggung Jawab

Matriks perhitungan rata-rata untuk masing-masing elemen berdasarkan kriteria Tanggung Jawab dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.10
Perbandingan Rata-rata Tanggung Jawab

Perbandingan Kolom Matrik Berdasarkan Tanggung Jawab			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,29	0,74
Andini	0,77	1,00	0,74
Patricia	1,35	1,34	1,00

4.2.5. Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Berdasarkan Product Knowlegde

Matriks perhitungan rata-rata untuk masing-masing elemen berdasarkan kriteria Product Knowlegde dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.11
Perbandingan Rata-rata Product Knowlegde

Perbandingan Kolom Matrik Berdasarkan Product Knowlegde			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,21	0,74
Andini	0,83	1,00	0,74
Patricia	1,35	1,34	1,00

4.2.6. Matriks Perbandingan Berpasangan Level 2 Berdasarkan Loyalitas

Matriks perhitungan rata-rata untuk masing-masing elemen berdasarkan kriteria Loyalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.12
Perbandingan Rata-rata Loyalitas

Perbandingan Kolom Matrik Berdasarkan Loyalitas			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,21	0,74
Andini	0,83	1,00	0,79
Patricia	1,35	1,26	1,00

4.3. Sintesis

Dalam melakukan pertimbangan-pertimbangan terhadap matriks, maka perbandingan di sintesis untuk memperoleh keseluruhan prioritas. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini yaitu:

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 elemen untuk mendapatkan nilai rata-rata.

Sintesis dilakukan sebanyak jumlah matriks perbandingan yang telah dibuat.

Dalam penelitian ini sintesis yang ada meliputi:

1. Sintesis level 1 berdasarkan kriteria utama
2. Sintesis level 2 berdasarkan Prestasi Kerja
3. Sintesis level 2 berdasarkan Disiplin
4. Sintesis level 2 berdasarkan Tanggung Jawab
5. Sintesis level 2 berdasarkan Product Knowlegde
6. Sintesis level 2 berdasarkan Loyalitas

4.3.1. Sintesis Level 1 Berdasarkan Kriteria Utama

Tabel IV.13
Penjumlahan Nilai Kolom Kriteria Utama

Penjumlahan Kolom Matrik Berdasarkan Kriteria Utama					
Kriteria	Prestasi Kerja	Disiplin	T. Jawab	P.Knowlegde	Loyalitas
prestasi kerja	1,00	1,88	0,49	3,80	3,27
Disiplin	1,18	1,00	1,83	1,99	1,58
tanggung jawab	2,04	0,55	1,00	1,74	6,63
product knowlegde	0,26	0,50	0,57	1,00	1,08
loyalitas	0,31	0,31	0,15	0,51	1,00
TOTAL	4,79	4,23	4,05	9,05	13,57

Tabel IV.14
Normalisasi Kriteria Utama

Kriteria	Prestasi Kerja	Disiplin	T. Jawab	P.Kowlegde	Loyalitas	Rata-rata
prestasi kerja	0,21	0,44	0,12	0,42	0,24	0,29
Disiplin	0,25	0,24	0,45	0,22	0,12	0,25
tanggung jawab	0,43	0,13	0,25	0,19	0,49	0,30
product knowlegde	0,06	0,12	0,14	0,11	0,08	0,10
loyalitas	0,06	0,07	0,04	0,06	0,07	0,06

Tabel IV.15
Nilai Rata-rata Kriteria Utama

Kriteria	Prestasi Kerja	Disiplin	T. Jawab	P.Kowlegde	Loyalitas	Rata-rata
prestasi kerja	0,21	0,44	0,12	0,42	0,24	0,29
Disiplin	0,25	0,24	0,45	0,22	0,12	0,25
tanggung jawab	0,43	0,13	0,25	0,19	0,49	0,30
product knowlegde	0,06	0,12	0,14	0,11	0,08	0,10
loyalitas	0,06	0,07	0,04	0,06	0,07	0,06
Eigen Vector						1,00

Dari vector eigen terlihat bahwa:

1. Kriteria Tanggung jawab memiliki prioritas tertinggi dengan bobot 0.30
2. Kriteria Prestasi kerja memiliki prioritas kedua dengan bobot 0.29
3. Kriteria Disiplin memiliki prioritas ketiga dengan bobot 0.25
4. Kriteria Product knowlegde memiliki prioritas keempat dengan bobot 0.10
5. Kriteria Loyalitas memiliki prioritas terendah dengan bobot 0.06

Jadi urutan kriteria untuk pemilihan CSO terbaik yaitu:

1. Tanggung jawab
2. Prestasi Kerja
3. Disiplin
4. Product Knowlegde
5. Loyalitas

4.3.2. Sintesis Level 2 Berdasarkan Prestasi Kerja

Tabel IV.16
Penjumlahan Nilai Kolom Prestasi Kerja

Penjumlahan Kolom Matrik Berdasarkan Prestasi kerja			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,37	0,74
Andini	0,73	1,00	0,74
Patricia	1,35	1,34	1,00
TOTAL	3,07	3,71	2,48

Tabel IV.17
Normalisasi Prestasi Kerja

Normalisasi Kolom Matrik Berdasarkan Prestasi kerja				
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,33	0,37	0,30	0,33
Andini	0,24	0,27	0,30	0,27
Patricia	0,44	0,36	0,40	0,40

Tabel IV.18
Nilai Rata-rata Prestasi Kerja

Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,33	0,37	0,30	0,33
Andini	0,24	0,27	0,30	0,27
Patricia	0,44	0,36	0,40	0,40
Eigen Vector				1,00

Dari vector eigen terlihat bahwa:

1. Patricia memiliki prioritas tertinggi dengan bobot 0.40
2. Novi elisa memiliki prioritas kedua dengan bobot 0.33
3. Andini memiliki prioritas ketiga dengan bobot 0.27

Jadi urutan alternatif untuk pemilihan CSO terbaik berdasarkan kriteria Prestasi kerja yaitu:

1. Patricia
2. Novi elisa
3. Andini

4.3.3. Sintesis Level 2 Berdasarkan Disiplin

Tabel IV.19
Penjumlahan Nilai Kolom Disiplin

Penjumlahan Kolom Matrik Berdasarkan Disiplin			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,32	0,74
Andini	0,75	1,00	0,74
Patricia	1,35	1,34	1,00
TOTAL	3,10	3,66	2,48

Tabel IV.20
Normalisasi Disiplin

Normalisasi Kolom Matrik Berdasarkan Disiplin				
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,32	0,36	0,30	0,33
Andini	0,24	0,27	0,30	0,27
Patricia	0,43	0,37	0,40	0,40

Tabel IV.21
Nilai Rata-rata Disiplin

Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,32	0,36	0,30	0,33
Andini	0,24	0,27	0,30	0,27
Patricia	0,43	0,37	0,40	0,40
Eigen Vector				1,00

Dari vector eigen terlihat bahwa:

1. Patricia memiliki prioritas tertinggi dengan bobot 0.40
2. Novi Elisa memiliki prioritas kedua dengan bobot 0.33
3. Andini memiliki prioritas ketiga dengan bobot 0.27

Jadi urutan alternatif untuk pemilihan CSO terbaik berdasarkan kriteria

Disiplin yaitu:

1. Patricia
2. Novi elisa
3. Andini

4.3.4. Sintesis Level 2 Berdasarkan Tanggung Jawab

Tabel IV.22
Penjumlahan Nilai Kolom Tanggung Jawab

Penjumlahan Kolom Matrik Berdasarkan Tanggung Jawab			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,29	0,74
Andini	0,77	1,00	0,74
Patricia	1,35	1,34	1,00
TOTAL	3,12	3,64	2,48

Tabel IV.23
Normalisasi Tanggung Jawab

Normalisasi Kolom Matrik Berdasarkan Tanggung Jawab				
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,32	0,36	0,30	0,33
Andini	0,25	0,27	0,30	0,27
Patricia	0,43	0,37	0,40	0,40

Tabel IV.24
Nilai Rata-rata Tanggung Jawab

Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,32	0,36	0,30	0,33
Andini	0,25	0,27	0,30	0,27
Patricia	0,43	0,37	0,40	0,40
Eigen Vector				1,00

Dari vector eigen terlihat bahwa:

1. Patricia memiliki prioritas tertinggi dengan bobot 0.40
2. Novi elisa memiliki prioritas kedua dengan bobot 0.33
3. Andini memiliki prioritas ketiga dengan bobot 0.27

Jadi urutan alternatif untuk pemilihan CSO terbaik berdasarkan kriteria

Tanggung Jawab yaitu:

1. Patricia
2. Novi elisa
3. Andini

4.3.5. Sintesis Level 2 Berdasarkan Product Knowlegde

Tabel IV.25
Penjumlahan Nilai Kolom Product Knowlegde

Penjumlahan Kolom Matrik Berdasarkan Product Knowlegde			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,21	0,74
Andini	0,83	1,00	0,74
Patricia	1,35	1,34	1,00
TOTAL	3,17	3,56	2,48

Tabel IV.26
Normalisasi Product Knowlegde

Normalisasi Kolom Matrik Berdasarkan Product Knowlegde				
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,32	0,34	0,30	0,32
Andini	0,26	0,28	0,30	0,28
Patricia	0,42	0,38	0,40	0,40

Tabel IV.27
Nilai Rata-rata Product Knowlegde

Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,32	0,34	0,30	0,32
Andini	0,26	0,28	0,30	0,28
Patricia	0,42	0,38	0,40	0,40
Eigen Vector				1,00

Dari vector eigen terlihat bahwa:

1. Patricia memiliki prioritas tertinggi dengan bobot 0.40
2. Novi elisa memiliki prioritas ketiga dengan bobot 0,32
3. Andini memiliki prioritas kedua dengan bobot 0.28

Jadi urutan alternatif untuk pemilihan CSO terbaik berdasarkan kriteria product knowlegde yaitu:

1. Patricia
2. Novi elisa
3. Andini

4.3.6. Sintesis Level 2 Berdasarkan Loyalitas

Tabel IV.28
Penjumlahan Nilai Kolom Loyalitas

Penjumlahan Kolom Matrik Berdasarkan Loyalitas			
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia
Novi Elisa	1,00	1,21	0,74
Andini	0,83	1,00	0,79
Patricia	1,35	1,26	1,00
TOTAL	3,17	3,47	2,53

Tabel IV.29
Normalisasi Loyalitas

Normalisasi Kolom Matrik Berdasarkan Loyalitas				
Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,32	0,35	0,29	0,32
Andini	0,26	0,29	0,31	0,29
Patricia	0,42	0,36	0,39	0,39

Tabel IV.30
Nilai Rata-rata Loyalitas

Kriteria	Novi Elisa	Andini	Patricia	Rata-rata
Novi Elisa	0,32	0,35	0,29	0,32
Andini	0,26	0,29	0,31	0,29
Patricia	0,42	0,36	0,39	0,39
Eigen Vector				1,00

Dari vector eigen terlihat bahwa:

1. Patricia memiliki prioritas tertinggi dengan bobot 0,39
2. Novi elisa memiliki prioritas kedua dengan bobot 0.32
3. Andini memiliki prioritas ketiga dengan bobot 0.29

Jadi urutan alternatif untuk pemilihan CSO terbaik berdasarkan criteria Loyaitas yaitu:

1. Patricia
2. Novi elisa
3. Andini

4.4. Mengukur Konsistensi

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

1. Mengalikan setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relative elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif kedua dan seterusnya.
2. Jumlahkan setiap baris.
3. Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan elemen prioritas elemen relatif yang bersangkutan.
4. Jumlahkan hasil bagi diatas dengan banyaknya elemen yang ada, hasilnya disebut λ maksimal.
5. Hitung *Consistency Index* (CI) dengan rumus:

$$CI = (\lambda \text{ maks} - n) / (n - 1)$$

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

$$CR = CI/IR$$

4.4.1. Konsistensi Level 1 Berdasarkan Kriteria Utama

$$\begin{pmatrix} 1.00 & 1.88 & 0.49 & 3.8 & 3.27 \\ 1.18 & 1.00 & 1.83 & 1.99 & 1.58 \\ 2.04 & 0.55 & 1.00 & 1.74 & 6.63 \\ 0.26 & 0.5 & 0.57 & 1.00 & 1.08 \\ 0.31 & 0.31 & 0.15 & 0.51 & 1.00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0.29 \\ 0.25 \\ 0.30 \\ 0.10 \\ 0.06 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0.29 & 0.47 & 0.147 & 0.38 & 0.1962 \\ 0.3422 & 0.25 & 0.549 & 0.199 & 0.0948 \\ 0.5916 & 0.1375 & 0.30 & 0.174 & 0.3974 \\ 0.0754 & 0.125 & 0.171 & 0.10 & 0.0648 \\ 0.0899 & 0.0775 & 0.045 & 0.051 & 0.06 \end{pmatrix}$$

$$= \begin{pmatrix} 0,4832 \\ 1,435 \\ 1,6009 \\ 1,5362 \\ 1,3234 \end{pmatrix} / \begin{pmatrix} 0,29 \\ 0,25 \\ 0,30 \\ 0,10 \\ 0,06 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 5,1144 \\ 5,74 \\ 5,3363 \\ 5,362 \\ 5,39 \end{pmatrix}$$

$$\lambda \text{ maksimal} = (5,1144 + 5,75 + 5,3363 + 5,362 + 5,39) / 5 = 5,390$$

$$CI = (5,390 - 5) / (5 - 1) = 0,971$$

$$CR = 0,971 / 1,12 = 0,0867$$

Karena nilai $CR < 0,1$ (10%) maka “dapat diterima”, artinya:

Matriks perbandingan berpasangan level 1 berdasarkan kriteria utama telah diisi dengan pertimbangan-pertimbangan yang konsisten dan vector eigen yang dihasilkan dapat diandalkan.

4.4.2. Konsistensi Level 2 Berdasarkan Kriteria Prestasi Kerja

$$\begin{pmatrix} 1,00 & 1,37 & 0,74 \\ 0,73 & 1,00 & 0,74 \\ 1,35 & 1,34 & 1,00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0,33 \\ 0,27 \\ 0,40 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0,33 & 0,3699 & 0,296 \\ 0,2409 & 0,27 & 0,296 \\ 0,4455 & 0,2618 & 0,40 \end{pmatrix}$$

$$= \begin{pmatrix} 0,9959 \\ 0,8069 \\ 1,2073 \end{pmatrix} / \begin{pmatrix} 0,33 \\ 0,27 \\ 0,40 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 3,0178 \\ 2,9885 \\ 3,0182 \end{pmatrix}$$

$$\lambda \text{ maksimal} = (3,0178 + 2,9885 + 3,0182) / 3 = 3,0082$$

$$CI = (3,0082 - 3) / (3 - 1) = 0,0041$$

$$CR = 0,0041 / 0,58 = 0,0070$$

Karena nilai $CR < 0,1$ (10%) maka “dapat diterima”, artinya:

Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria prestasi kerja telah diisi dengan pertimbangan-pertimbangan yang konsisten dan vector eigen yang dihasilkan dapat diandalkan.

4.4.3. Konsistensi Level 2 Berdasarkan Kriteria Disiplin

$$\begin{pmatrix} 1.00 & 1.37 & 0.74 \\ 0.75 & 1.00 & 0.74 \\ 1.35 & 1.34 & 1.00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0.33 \\ 0.27 \\ 0.40 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0.33 & 0.3699 & 0.269 \\ 0.2475 & 0.27 & 0.269 \\ 0.4455 & 0.3618 & 0.40 \end{pmatrix}$$

$$= \begin{pmatrix} 0.9959 \\ 1.8135 \\ 1.2073 \end{pmatrix} / \begin{pmatrix} 0.33 \\ 0.27 \\ 0.40 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 3.018 \\ 3.013 \\ 3.018 \end{pmatrix}$$

$$\lambda \text{ maksimal} = (3.018 + 3.013 + 3.018) / 3 = 3.016$$

$$CI = (3.016 - 3) / (3 - 1) = 0.0081$$

$$CR = 0.0081 / 0.58 = 0.014$$

Karena nilai $CR < 0.1$ (10%) maka “dapat diterima”, artinya:

Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria Disiplin telah diisi dengan pertimbangan-pertimbangan yang konsisten dan vector eigen yang dihasilkan dapat diandalkan.

4.4.4. Konsistensi Level 2 Berdasarkan Kriteria Tanggung jawab

$$\begin{pmatrix} 1.00 & 1.29 & 0.74 \\ 0.77 & 1.00 & 0.74 \\ 1.35 & 1.34 & 1.00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0.33 \\ 0.27 \\ 0.40 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0.33 & 0.3483 & 0.296 \\ 0.2541 & 0.27 & 0.629 \\ 0.4455 & 0.3618 & 0.40 \end{pmatrix}$$

$$= \begin{pmatrix} 0.9743 \\ 0.8201 \\ 1.2073 \end{pmatrix} / \begin{pmatrix} 0.33 \\ 0.27 \\ 0.40 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 2.95 \\ 3.04 \\ 3.02 \end{pmatrix}$$

$$\lambda \text{ maksimal} = (2.95 + 3.04 + 3.02) / 3 = 3.0026$$

$$CI = (3.0026 - 3) / (3 - 1) = 0.0013$$

$$CR = 0.0013 / 0.58 = 0.0023$$

Karena nilai $CR < 0.1$ (10%) maka “dapat diterima”, artinya:

Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria tanggung jawab telah diisi dengan pertimbangan-pertimbangan yang konsisten dan vector eigen yang dihasilkan dapat diandalkan.

4.4.5. Konsistensi Level 2 Berdasarkan Kriteria Product Knowlegde

$$\begin{pmatrix} 1.00 & 1.21 & 0.74 \\ 0.83 & 1.00 & 0.74 \\ 1.35 & 1.34 & 1.00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0.32 \\ 0.28 \\ 0.40 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0.32 & 0.3388 & 0.269 \\ 0.2656 & 0.28 & 0.269 \\ 0.432 & 0.3752 & 0.40 \end{pmatrix}$$

$$= \begin{pmatrix} 0.9548 \\ 0.8416 \\ 1.2072 \end{pmatrix} / \begin{pmatrix} 0.32 \\ 0.28 \\ 0.40 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 2.98 \\ 3.00 \\ 3.02 \end{pmatrix}$$

$$\lambda \text{ maksimal} = (2.98 + 3.00 + 3.02) / 3 = 3.0024$$

$$CI = (3.0024 - 3) / (3 - 1) = 0.0012$$

$$CR = 0.0012 / 0.58 = 0.0021$$

Karena nilai $CR < 0.1$ (10%) maka “dapat diterima”, artinya:

Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria product knowlegde telah diisi dengan pertimbangan-pertimbangan yang konsisten dan vector eigen yang dihasilkan dapat diandalkan.

4.4.6. Konsistensi Level 2 Berdasarkan Kriteria Loyalitas

$$\begin{pmatrix} 1.00 & 1.21 & 0.74 \\ 0.83 & 1.00 & 0.79 \\ 1.35 & 1.26 & 1.00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0.32 \\ 0.29 \\ 0.39 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0.32 & 0.3509 & 0.2886 \\ 0.2656 & 0.29 & 0.3081 \\ 0.0432 & 0.3654 & 0.39 \end{pmatrix}$$

$$= \begin{pmatrix} 0.595 \\ 0.8637 \\ 1.1874 \end{pmatrix} / \begin{pmatrix} 0.32 \\ 0.29 \\ 0.39 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 2.9984 \\ 2.9782 \\ 3.0446 \end{pmatrix}$$

$$\lambda \text{ maksimal} = (2.9984 + 7822.9 + 3.0446) / 3 = 3.007$$

$$CI = (3.007 - 3) / (3 - 1) = 0.0035$$

$$CR = 0.0035 / 0.58 = 0.0061$$

Karena nilai $CR < 0.1$ (10%) maka “dapat diterima”, artinya:

Matriks perbandingan berpasangan level 2 berdasarkan kriteria loyalitas telah diisi dengan pertimbangan-pertimbangan yang konsisten dan vector eigen yang dihasilkan dapat diandalkan.

Setelah melakukan proses pengukuran konsistensi kegiatan selanjutnya adalah melakukan sistesa global untuk pengambilan keputusannya. Prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Mengalikan gabungan vector eigen pada level 2 (level alternatif keputusan) dengan vector eigen pada level 1 (level kriteria) dan hasil operasi perkalian tersebut selanjutnya disebut sebagai “vector eigen keputusan”.
2. Keputusan yang diambil adalah keputusan yang mempunyai nilai yang paling benar.

$$\begin{pmatrix} 0.33 & 0.33 & 0.30 & 0.33 & 0.32 \\ 0.27 & 0.27 & 0.30 & 0.27 & 0.29 \\ 0.40 & 0.40 & 0.40 & 0.40 & 0.39 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0.29 \\ 0.25 \\ 0.30 \\ 0.10 \\ 0.06 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0.3264 \\ 0.2742 \\ 0.3994 \end{pmatrix}$$

Dari vector eigen keputusan terlihat bahwa:

1. Patricia memiliki bobot prioritas tertinggi yaitu 0.3994
2. Novi elisa memiliki bobot prioritas kedua yaitu 0.3264
3. Andini memiliki bobot prioritas ketiga yaitu 0.2742

Berdasarkan vector eigen keputusan, maka PT.BCA Cabang Sunter akan memilih Patricia sebagai CSO terbaik.

Perhitungan terakhir adalah melakukan pengujian Rasio Konsistensi Hierarki (CRH). Pengujian Rasio Konsistensi Hierarki dapat dilakukan dengan rumus:

$$CRH = CIH / RIH$$

Dimana:

CIH =	CI Level 1	+	(Vector Eigen Level 1)					(CI Level 2)
	0,097141	+	0,29	0,25	0,3	0,1	0,06	0,004108
								0,008182
								0,001347
								0,001244
								0,003555
=	0,097141	+	0,00119132	0,00205	0,0004	0,0001	0,0002	
=	0,097141	+	0,00397862					
=	0,10111962							

RIH =	RI Level 1	+	(Vector Eigen Level 1)					(RI Level 2)
=	1,12	+	0,29	0,25	0,3	0,1	0,06	0,58
								0,58
								0,58
								0,58
								0,58
=	1,12	+	0,1682	0,145	0,174	0,058	0,03	
=	1,12	+	0,58					
=	1,7							

$$CRH = 0.10111962 / 1.7 = 0.05948213$$

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai CRH kurang dari 0.1 atau kurang dari 10% maka hirarki secara keseluruhan bersifat konsisten, sehingga kesimpulan

yang diperoleh dapat diterima, artinya keputusan yang ditetapkan dapat diandalkan. Maka, kesimpulan yang didapatkan dari hasil yang telah diperoleh sudah sesuai terhadap hasil hipotesis.