

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting bagi tumbuh kembangnya sebuah perusahaan. Sebuah perusahaan dapat berkembang dengan baik tentunya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan yang bekerja di dalam perusahaan tersebut. Penentuan karyawan terbaik dilakukan tidak hanya dengan cara penunjukan langsung oleh pimpinan, akan tetapi sebuah perusahaan harus melakukan penilaian kerja yang telah dilakukan karyawannya dalam jangka waktu tertentu, dan tentunya akan ada sebuah reward atas keberhasilan yang telah dicapai oleh karyawannya. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong setiap karyawan untuk selalu memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya di perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki orang-orang yang bekerja di dalamnya. Salah satunya adalah kolektor. Seorang kolektor adalah seorang penagih, dimana biasanya penilaian seorang kolektor diukur dari volume penagihan yang sudah dicapai. Seorang kolektor akan berurusan langsung dengan konsumen atau relasi. Kunci keberhasilan perusahaan adalah pengelolaan sumber daya manusianya, termasuk kolektornya. Perusahaan memerlukan kolektor yang mau bekerja keras, berpikir secara kreatif, dan berkinerja unggul. Kolektor ini dikatakan penting dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan, karena tanpa adanya mereka ini sebuah perusahaan tidak akan mampu untuk menjalankan dan mengembangkan usahanya dalam hal keuangan.

Penilaian berhasil atau tidaknya suatu perusahaan, tidak hanya dilihat dari seberapa besar perkembangannya, tetapi juga dilihat dari seberapa besar usaha perusahaan dalam memperhatikan kepentingan karyawan, dimana hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja yang dirasakan setiap karyawan.

Perusahaan PT. Anugrah Argon Medica merupakan perusahaan berkembang yang bergerak dalam bidang distributor farmasi dan alat kesehatan. Perusahaan ini berdiri sejak 1980. PT. Anugrah Argon Medica memiliki orang-orang yang berkerja di dalamnya yang sering disebut karyawan, dan karyawan yang dibahas di sini adalah di bagian penagihan atau yang disebut kolektor.

Sejauh ini peranan seorang kolektor di PT. Anugrah Argon Medica sudah bisa dikatakan cukup untuk bisa menopang *collection* atau hasil pengumpulan uang yang telah ditagih ke relasi. Namun kurangnya apresiasi yang diberikan oleh perusahaan secara tidak langsung dapat mempengaruhi produktivitas kerja mereka. Oleh karena itu dibutuhkan adanya sebuah penghargaan yang ditujukan kepada kolektor terbaik, tentunya mereka yang telah memberikan kontribusinya terhadap hasil *collection* atau penagihan yang dihasilkan.

Berkenaan dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas , maka perlu dilakukan penelitian mengenai kolektor pada PT.Anugrah Argon Medica dengan judul “PENERAPAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)* UNTUK PENENTUAN KOLEKTOR TERBAIK PADA PT. ANUGRAH ARGON MEDICA BOGOR”.

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi saat ini pada PT.Anugrah Argon Medica yaitu belum optimalnya pemilihan kolektor yang diterapkan oleh departemen administrasi. Saat ini mereka hanya menggunakan data pencapaian *collection* dari setiap kolektor untuk menentukan pemilihan kolektor terbaik. Berdasarkan tabel 1.1 beberapa kolektor belum memenuhi target pencapaian dan memiliki selisih nilai persentase yang kecil diantara kolektor, sehingga sulit untuk menentukan yang mana kolektor terbaiknya. Hal ini yang menjadi permasalahan yang dialami departemen admisnistrasi dalam menentukan kolektor terbaiknya.

Tabel 1.1 Jumlah Pencapaian Kolektor dari bulan Januari 2018-Juni 2018

Nama Kolektor	Kode	Target Rata-Rata	PENCAPAIAN (JAN 2018-JUNI 2018)						Pencapaian Rata-Rata	Persentase(%)
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI		
ALDI	A	2.094.549.203	1.593.310.628	1.299.282.764	2.176.531.119	2.545.646.306	2.842.793.330	1.710.092.773	2.027.942.820	97
JAENUDIN	B	507.543.278	638.603.009	501.153.933	485.324.726	502.257.282	563.773.358	430.724.533	520.306.140	103
RACHMADI	C	2.761.620.165	3.057.335.395	2.108.850.540	3.081.140.885	2.369.200.597	3.088.778.723	2.537.472.516	2.707.129.776	98
WAWAN	D	3.025.978.968	2.694.791.404	2.464.263.198	3.912.681.316	3.406.899.196	3.441.249.962	2.315.900.778	3.039.297.642	100
YUSUF	E	788.315.497	656.842.008	788.538.516	872.130.495	893.799.897	807.712.830	557.123.855	762.691.267	97

Berdasarkan latar belakang diatas untuk menentukan kolektor terbaik, maka rumusan permasalahannya adalah :

- a. Belum dapat menentukan kriteria dan bobot untuk penentuan kolektor terbaik
- b. Belum diperoleh kolektor terbaik

2. *Problem Statement (Pernyataan Masalah)*

Belum diketahui kriteria dan bobot penilaian yang digunakan untuk pemilihan kolektor terbaik pada PT. Anugrah Argon Medica cabang Bogor.

3. *Research Question (Pertanyaan Peneliti)*

Bagaimana penerapan metode AHP untuk menentukan kolektor terbaik pada PT. Anugrah Argon Medica cabang Bogor.

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukan penelitian ini adalah menerapkan metode *Analytical Hierarchy Proses* untuk penentuan pemilihan kolektor terbaik. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat ditentukan kriteria dan bobot kolektor terbaik
2. Dapat memperoleh kolektor terbaik

D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini adalah memecahkan permasalahan mengenai proses pemilihan kolektor terbaik dengan menerapkan metode AHP dalam proses penetapannya akan mengurangi ketidakakuratan hasil pengambilan keputusan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
Memberikan sumbangan pengetahuan dalam penerapan metode AHP untuk menentukan pilihan keputusan.
2. Manfaat Praktis
Memberikan kemudahan kepala sesi administrasi dalam mengambil keputusan untuk pemilihan kolektor terbaik berdasarkan kriteria yang ditentukan.

3. Manfaat Kebijakan

Agar metode AHP dapat dijadikan alat untuk menganalisis dan mengukur ketepatan terhadap proses pengambilan keputusan.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Adapun ruang lingkup dan keterbatasan dari penelitian ini adalah bahwa penelitian ini hanya meliputi bagian kolektor apotik dan rumah sakit pada PT. Anugrah Argon Medica Bogor

F. Defenisi Istilah

1. *Analytical Hierachy Process* (AHP)

Adalah suatu metode untuk membuat alternatif keputusan dan memilih yang terbaik pada saat pengambil keputusan memiliki beberapa tujuan atau kriteria, untuk mengambil keputusan tertentu.

2. Kriteria

Adalah ukuran yang menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu. Berhubungan dengan alternatif, kriteria apa saja yang harus dipenuhi oleh semua alternatif agar layak untuk menjadi pilihan ideal.

3. Alternatif

Adalah penilaian diantara dua atau beberapa kemungkinan yang menjadi kandidat dalam proses pengambilan keputusan.

4. Hierarki

Dalam bahasa Yunani "Hierarchia" adalah suatu susunan hal (objek, nama, nilai, kategori, dan sebagainya) dimana hal-hal tersebut dikemukakan sebagai berada diatas, dibawah, atau pada tingkat yang sama dengan yang lainnya.

5. Kolektor

Orang yang bertugas untuk mengumpulkan atau menagih utang terhadap relasi.

6. *Collection*

Hasil pengumpulan uang yang telah ditagih oleh kolektor.