

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi pemerintah maupun swasta, dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari pasti mempunyai tujuan-tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, baik dalam jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang. Dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas organisasi, sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan-tujuan yang telah direncanakan tersebut, bahkan sumber daya manusia sesuai dengan paradigma baru praktek manajemen perusahaan saat ini, tidak lagi hanya sebagai faktor produksi melainkan sudah dianggap sebagai asset yang sangat berharga bagi kelangsungan perusahaan.

Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan dalam dunia bisnis semakin kompetitif, sehingga mendorong setiap perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki visi dan misi tertentu yang harus dicapai, salah satunya adalah memperoleh profit (*profit oriented*). Perusahaan akan melakukan berbagai upaya untuk mencapai tujuan tersebut dengan menggunakan faktor-faktor produksi yang meliputi modal, skill, teknologi dan karyawan yang ada. Karyawan menempati peranan yang sangat penting apabila dibandingkan dengan faktor-faktor produksi lainnya, terlebih pada perusahaan yang banyak melibatkan karyawan (Fawzy, 2012).

Sumber daya manusia sebagai aset memegang peranan sangat besar dalam organisasi karena secanggih apapun perangkat komputer atau *software* maupun *hardware* dalam menerima masukan (*input*), mengolah (*process*) dan menyajikan (*output*) berbagai kebutuhan data dan informasi jika tidak didukung sumber daya (*brainware*) yang memadai. Manakala kecanggihannya peralatan tersebut tidak memiliki manfaat secara fungsional sebagaimana mestinya.

Karyawan merupakan salah satu aset terpenting yang dimiliki perusahaan dalam usahanya mempertahankan kelangsungan hidup, kemampuan untuk bersaing serta mendapatkan laba. Persaingan di dunia bisnis yang semakin kompetitif memacu perusahaan untuk berupaya lebih keras dalam meningkatkan kualitas perusahaannya. Salah satu upaya yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena kualitas sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan prestasi suatu perusahaan. Agar kualitas para karyawan terjaga dan meningkat, perusahaan perlu melakukan suatu penilaian kinerja pegawai berupa

pemilihan karyawan terbaik dimana kinerja karyawan dapat diapresiasi oleh perusahaan demi mencapai kemajuan bersama.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya, antara lain motivasi, kemampuan, dan lingkungan kerja. Faktor motivasi memiliki hubungan langsung dengan kinerja. Baik faktor kemampuan maupun lingkungan kerja keberadaannya sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan sehingga untuk meningkatkan kinerja harus dimulai dengan bagaimana membangun dan meningkatkan motivasi kerjanya.

Karyawan sebagai sumber daya manusia yang menempati posisi strategis dalam sebuah perusahaan diantara sumber daya lainnya, sehingga untuk dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan perusahaan, sudah seharusnya sumber daya manusia dikelola dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Seringkali masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia terus meningkat, khususnya berhubungan dengan supply tenaga kerja yang terampil, memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi, dan mampu menghadapi amiguitas atau keracunan yang terjadi. Sumber daya manusia mempunyai andil yang besar bagi keberhasilan bisnis, khususnya apabila sumber daya manusia tersebut sudah siap pakai dan berpengalaman.

Pada suatu perusahaan yang menjual barang terdapat sejumlah karyawan termasuk beberapa salesman pemasaran. Sedangkan untuk salesman pemasaran, pekerjaannya memasarkan produk menjaga hubungan baik dengan customer dan pelanggan. Hubungan yang baik akan terjadi jika komunikasi antara salesman dan customer juga terjalin dengan baik, bagaimana sales dapat memasarkan produk tersebut sehingga customer tertarik untuk membeli. Kemampuan berkomunikasi ini sangat diperlukan salesman dalam menganalisa waktu, tempat dan karakter orang yang akan ditemui itu seperti apa, adanya customer yang meminta potongan harga, dan meminta pelayanan secara cepat, ada juga customer yang pembayarannya masih cash, dan ada yang meminta bonus ketika pembelian mereka diatas rata-rata.

Agar kualitas para karyawan terjaga dan meningkat, perusahaan perlu melakukan suatu penilaian kinerja. Penilaian kinerja karyawan atau dalam hal ini adalah salesman di setiap perusahaan biasanya dilakukan untuk menunjukkan motivasi terhadap karyawan-karyawan lain guna meningkatkan kualitas dan performa bekerja. Dan juga tidak sedikit perusahaan yang memberikan *reward* berupa materi ataupun jabatan kepada karyawan-karyawan yang nya. Namun penentuan ini tidak didasari dari penunjukan langsung dari pimpinan atau manajer perusahaan saja, tapi didasari dengan kriteria-kriteria dari kinerja karyawan tersebut juga yang berdampak pada perkembangan perusahaan.

Perkembangan teknologi komputer yang semakin pesat di zaman sekarang semakin banyak memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Salah satu manfaatnya sebagai sistem yang dapat digunakan untuk membantu manusia dalam pengambilan keputusan terhadap suatu masalah atau yang sering disebut sebagai sistem penunjang keputusan.

Seseorang sering dihadapkan pada permasalahan dalam mengambil keputusan diantara pilihan-pilihan yang baik, sehingga dibutuhkan suatu alat bantu agar proses pengambilan keputusan berlangsung secara efektif dan efisien serta agar keputusan yang dihasilkan merupakan keputusan terbaik. Sistem pendukung keputusan berbasis komputer merupakan salah satu cara untuk membantu permasalahan tersebut.

Penilaian kinerja dari karyawan di setiap perusahaan dilakukan dengan beberapa kebijakan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Memiliki ketentuan dalam penilaian prestasi karyawan khususnya di bidang salesman yaitu berhasil mencapai target pada tiap bulan atau tahunnya, memiliki tingkat presentase absensi yang baik, memiliki tingkat presentase kerja yang baik. Pada proses berjalan sebelumnya, PT Mitra Niaga Distribusindo ini sudah dilakukan pemilihan salesman yang berhak menerima *reward*, namun masih dilakukan secara mandiri oleh pemilik sebagai *decision maker*. Penentuan salesman untuk mendapatkan *reward* masih di tentukan berdasarkan presentase tertinggi pada setiap kriteria masing-masing salesman yang menyebabkan penilaian menjadi kurang objektif dan membuat tercipta kebingungan ketika ada 2 salesman atau lebih yang memiliki presentase yang sama pada setiap kriterianya.

Dalam penelitian ini, peneliti membahas mengenai perancangan Sistem Penunjang Keputusan (SPK) yang tujuannya untuk menghasilkan hasil yang lebih objektif setiap bulannya dalam menentukan keputusan salesman yang mendapatkan *reward* atas kinerjanya. Untuk itu, memerlukan metode yang tepat untuk menghitung nilai bobot kriteria, serta menghasilkan prioritas alternatif dengan peringkat karyawan terbaik. Penentuan salesman akan mendapatkan bonus berupa uang yang dapat menambah motivasi dan semangat kerja karyawan. Diharapkan dengan adanya penilaian dan pemilihan karyawan ini, dapat menambah motivasi karyawan agar lebih giat dalam bekerja.

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) atau *Decision Support System* (DSS) dapat di terapkan pada PT Mitra Niaga Distribusindo sebagai alat bantu dalam memutuskan penetapan karyawan dibidang salesman. SPK yang digunakan dilakukan dengan membandingkan beberapa kriteria dan beberapa alternatif menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Dengan menggunakan AHP ini, permasalahan

yang ada dibagi berdasarkan kriteria-kriteria yang spesifik menggunakan sistem hirarki, kemudian menentukan nilai bobot pada setiap kriteria yang ditentukan. Kemudian data-data diolah sedemikian rupa sehingga mendapatkan alternatif rekomendasi yang optimal dan akurat.

Penelitian ini memberikan manfaat seperti dapat menerapkan atau memberlakukan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk memilih salesman yang berhak sehingga nantinya hasil penilaian akan menjadi lebih obyektif. Dengan adanya pemilihan karyawan terbaik ini diharapkan hal tersebut dapat menambah motivasi karyawan dalam bekerja, karena karyawan yang telah terpilih menjadi karyawan terbaik nantinya akan mendapatkan bonus sebagai suatu bentuk hadiah. Penelitian ini diharapkan juga dapat membantu untuk mengambil suatu keputusan yang sesuai dengan kriteria dan alternatif yang telah ditentukan.

Pada penelitian sebelumnya, menyatakan bahwa Sistem penunjang keputusan yang menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dalam implementasinya dapat meningkatkan proses perhitungan dan juga dapat memberikan rekomendasi karyawan terbaik berdasarkan ranking. (Muhammad Adi Prawira, dkk. 2022)

Pada penelitian lainnya yang sudah dilakukan, menyatakan bahwa pembuatan aplikasi SPK dengan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) hasilnya dapat mempermudah menyeleksi siswa untuk mendapatkan beasiswa dengan data penilaian menurut kriteria yang telah ditetapkan. Serta memberikan kemudahan serta memperkecil kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses pemilihan calon penerimaan beasiswa. (Rima Mawarni, dkk. 2019)

Kemudian pada penelitian lainnya juga, disebutkan bahwa sistem pendukung keputusan yang dibuat telah mampu menyelesaikan masalah algoritma *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dalam penentuan karyawan terbaik. Serta sistem pendukung keputusan yang dirancang mampu menentukan tingkat prioritas kepentingan setiap kriteria dalam penentuan karyawan terbaik. (Rima Melati Munthe, dkk. 2018)

Dari 3 penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa, metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dirasakan cukup tepat sebagai solusi dari permasalahan diatas, serta dibutuhkan Sistem Pendukung Keputusan penentuan salesman yang berhak mendapatkan *reward* berdasarkan target omsetnya berdasarkan target omsetnya, sehingga terdapat rekomendasi yang lebih optimal. Maka judul yang akan di ajukan skripsi ini dalah **“PENERAPAN ANALITIC HIERARCHY PROCES (AHP) UNTUK REKOMENDASI SALESMAN BISKUT SESUAI TARGET OMSET”**.

B. Permasalahan

Sistem penentuan *reward* yang kini sedang berjalan, terdiri dari 5 kriteria yang digunakan. Pertama dimulai dari kriteria Omset karena kriteria ini merupakan satu hal yang penting. Jika omset tidak bagus maka penjualan dirasa kurang maksimal dan mempengaruhi keuangan pada perusahaan. Kriteria kedua yaitu OTP (*On Time Payment*), kegiatan ini diperlukan perusahaan guna menjaga *flow* keuangan dari perusahaan itu sendiri, maka tugas salesman selain mencari *customer* yang bisa membeli produknya diperlukan juga *customer* yang bisa membayar tagihan dengan tepat waktu. Kriteria ketiga yaitu HHT (*Hand Held Terminal*), ini merupakan kunjungan salesman terhadap *customer-customer* yang menjual produk dari perusahaan dengan cara memindai *barcode* yang telah ditempel di tempat-tempat *customer*, sehingga tercatat bahwa salesman tersebut terus melakukan *follow up* terhadap produk dan *customer*-nya agar terdapat kelanjutan untuk berhubungan bisnis dengan *customer* tersebut.

Kriteria keempat yaitu *Over Due*, Salesman perlu meminimalisir persentase dari kriteria satu ini, karena keterlambatan *customer* untuk menyetorkan uang hasil penjualannya itu akan mempengaruhi keuangan dari perusahaan. Kriteria kelima yaitu absensi, setiap karyawan tidak terkecuali salesman perlu melakukan absensi setiap akan melakukan suatu pekerjaan. Karena itu kriteria absensi ini penting untuk menilai seberapa sering karyawan tersebut untuk datang atau bekerja. Pada tabel 1.1 data salesman penerima *reward* diambil dari data yang dihasilkan oleh pihak manajemen melalui wawancara sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Penerima Reward Salesman

Desember 2021							
No	Nama	Kriteria					Reward
		Omset	OTP	HHT	Over Due	Absensi	
1	Yanto - CWC	99%	97%	99%	2,3%	99%	750.000
2	Rano - BIS	99%	97%	99%	2,0%	98%	
3	Rian - CWC	98%	97%	98%	2,0%	98%	
4	Asep - BIS	98%	97%	97%	2,3%	99%	
5	Kurniawan - CWC	97%	98%	98%	2,4%	99%	

Dari hasil tabel 1.1 diperoleh bahwa, Yanto – CWC yang mendapatkan *reward*. Namun jika dianalisa pada tabel diatas khususnya pada keputusan penerima *reward*

diberikan kepada Yanto – CWC dirasa kurang tepat. Karena perhitungannya hanya didasarkan pada kriteria yang menurut manajemen pentingkan terlebih dahulu. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa perbedaan persentase *Over Due* yang dimiliki Yanto-CWC 2,3% sedangkan Rano – BIS 2,0% serta persentase absensi Yanto-CWC 99% sedangkan Rano-BIS 98%, karena manajemen mengedepankan absensi diatas *Over Due* maka persentase terbesar pada kriteria absensi lah yang dijadikan acuan penentuan *reward*. Tentunya hal tersebut kurang tepat dalam memilih karyawan yang akan menerima *reward* karena tidak adanya perhitungan secara objektif pada tiap-tiap karyawan dengan kriterianya.

Hasil dari analisa dapat disimpulkan bahwa kriteria penilaian tersebut masih memiliki banyak kekurangan, penilaian yang selanjutnya harus bisa diatasi sehingga tepat dalam menentukan rekomendasi penentuan pemberian *reward* kepada salesman.

1. Identifikasi Masalah

Dari permasalahan diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Belum dapat menentukan salesman yang tepat mendapatkan *reward* berdasarkan target omsetnya.
- b. Kurang efektifnya penentuan salesman yang berhak mendapatkan *reward* berdasarkan target omsetnya karena hanya ditentukan berdasarkan kriteria tertentu dan dengan tanpa adanya perhitungan dari keseluruhan kriteria.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. *Problem Statement* dari penelitian ini, adalah
Belum tepat dan efektif dalam penentuan proses penetapan salesman pada perusahaan tersebut
- b. *Research Question* pada penelitian ini adalah
 - (1) Bagaimana menerapkan metode *Analytic Hierachy Process* (AHP) pada sistem pendukung keputusan untuk penentuan salesman penerima *reward* berdasarkan target omsetnya.
 - (2) Seberapa tepat dan efektifnya penerapan metode *Analytic Hierachy Process* (AHP) untuk penentuan salesman penerima *reward* berdasarkan target omsetnya.

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka maksud dari penelitian ini adalah menerapkan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk Rekomendasi penentuan pemberian *reward* salesman.

Sementara, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan rekomendasi salesman yang berhak menerima *reward* secara objektif.
2. Mendapatkan proses penentuan salesman terbaik dalam rangka pemberian *reward* agar lebih efektif.
3. Mengembangkan *prototype* aplikasi penerapan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk memberikan rekomendasi penentuan pemberian *reward* salesman.
4. Mengukur ketepatan dan efektivitas penerapan AHP untuk penentuan salesman yang berhak menerima *reward*.

D. Spesifikasi Produk yang diharapkan

Dalam penelitian ini diharapkan produk yang terealisasi agar terdapat proses pengembangan sistem dalam penentuan pemberian *reward* kepada salesman. Berikut spesifikasi yang diharapkan :

1. Program ini menggunakan bahasa pemrograman PHP serta menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP).
2. Diharapkan program ini dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan rekomendasi dalam penentuan penerimaan *reward* pada salesman secara objektif.
3. Program ini dapat berjalan pada sistem operasi apapun yang didalamnya terdapat *browser*.

E. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian ini dalam rangka mengembangkan penerapan teknik komputasi pemodelan AHP untuk penentuan salesman yang berhak mendapatkan *reward* berdasarkan target omsetnya. Sementara manfaat dari penelitian yaitu :

1. Manfaat Teoritis; penelitian ini mampu untuk memberikan sebuah pengetahuan dalam proses penentuan salesman biscuit sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.
2. Manfaat Praktis; Penelitian ini diharapkan mampu memberikan alat bantu penentuan keputusan pemilihan salesman biskuit yang tepat berdasarkan kriteria

yang ada dengan menggunakan algoritma atau metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP).

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi dalam penentuan salesman biskuit yang mencapai target omset.

F. Asumsi dan Keterbatasan

1. Asumsi

Dalam Dalam penelitian ini, terdapat beberapa asumsi baik dari sisi sistem yang dikembangkan maupun metode yang digunakan. Asumsi dalam penelitian ini adalah:

- a. Metode AHP dan aplikasi ini dapat menghasilkan rekomendasi salesman yang berhak mendapatkan *reward* berdasarkan target omsetnya.
- b. Penelitian ini mengembangkan aplikasi sistem penunjang keputusan dengan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP).
- c. Kriteria yang digunakan pada penelitian ini adalah omset, OTP, HHT, over due dan absensi.
- d. Program yang dibuat pada penelitian ini tidak terintegrasi dengan aplikasi apapun yang dimiliki perusahaan.
- e. Program yang dibuat hanya bekerja pada *platform* website saja.

2. Keterbatasan

Adapun Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan baik dari sisi sistem yang dikembangkan maupun metode yang digunakan. Adapun keterbatasan itu adalah:

- a. Metode Algoritma / metode yang digunakan hanya metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP).
- b. Metode AHP memiliki ketergantungan yang kuat terhadap data dari responden ahli sehingga dalam hal ini, data yang didapatkan bergantung pada pengalaman dan pengetahuan responden ahli dalam bidang yang diteliti.

G. Definisi Istilah dan Definisi Operasional

1. Salesman : Karyawan yang berdiri di garda terdepan pada transaksi jual-beli barang dan/atau jasa produksi pada suatu perusahaan dan akan menerima penilaian dan *reward* sesuai target omset

2. Omset : Sejumlah data yang berisikan nilai total persentase dari penjualan produk dalam periode tertentu.
3. OTP (*On Time Payment*) : Proses pembayaran tepat waktu
4. HHT (*Hand Held Terminal*) : Suatu kegiatan kunjungan ke toko *customer* untuk melakukan konfirmasi secara tepat waktu
5. *Over Due* : Proses kewajiban pembayaran yang belum dipenuhi pada saat tanggal jatuh temponya telah lewat atau telat.
6. Absensi : Data kehadiran karyawan
7. *Reward* : Ucapan, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang atau karyawan menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai dalam perusahaan.