

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan komputer saat ini bukan hanya sekedar melakukan pengolahan data ataupun penyajian informasi, tetapi mampu untuk menyediakan pilihan sebagai pendukung keputusan. Hal tersebut dimungkinkan karena adanya perkembangan teknologi perangkat keras, yang diiringi dengan perkembangan perangkat lunak, serta kemampuan perakitan dan penggabungan beberapa teknik pengambilan keputusan kedalamnya. Integrasi dari perangkat keras, perangkat lunak, dan proses pengambilan keputusan tersebut menghasilkan Sistem Pendukung Keputusan (SPK). Penggunaan teknologi informasi dalam dunia pendidikan contohnya seperti sistem pendukung keputusan pemilihan layanan pada sebuah perusahaan. Pemilihan layanan pada sebuah perusahaan perlu dilakukan, hal ini untuk meningkatkan layanan pada perusahaan. Jika ada sebuah system pendukung keputusan pada sebuah perusahaan yang sudah terstruktur setidaknya dapat membantu perusahaan untuk memilih layanan yang sesuai dengan SOP perusahaan sehingga dapat memajukan perusahaan itu sendiri.

PT. Kelola Jasa Artha, adalah perusahaan yang menyediakan layanan terpadu untuk memenuhi kebutuhan pemrosesan dan pendistribusian uang tunai dan warkat kliring kepada industri perbankan. Dengan demikian PT. Kelola Jasa Artha membantu industri perbankan dalam mengurangi biaya operasional, mencegah duplikasi dan beban kerja serta meningkatkan produktifitas, menjaga kerahasiaan dan keamanan di dalam operasional perbankan dan perusahaan lain nya.

Pada Saat ini PT. Kelola Jasa Artha Cabang Lampung sudah menerima beberapa kontrak layanan seperti : Bank Mandiri Cabang Lampung, Bank Maumalat Cabang Lampung, Bank Bukopin Cabang Lampung dan ada beberapa layanan collect seperti pengambilan uang di perusahaan lalu disetor ke bank sesuai dengan kesepakatan nya seperti collect pada Depos.ID, PT.Pinus Merah

Abadi B.Lampung, PT. Pinus Merah Abadi Metro, PT. Surya Mustika B.Lampung, PT.Surya Msutika Kotabumi dan PT Bina San Prima dari layanan yang ada PT. Kelola Jasa Artha Ingin terus menambah layanan nya yang sesuai dengan kriteria seperti : Jarak, Waktu, Tingkat Resiko , Jenis Layanan dan Harga yang didapatkan. Dalam pemilihan penambahan layanan PT. Kelola Jasa Artha harus melibatkan tim Analisis yang berkompeten dalam memilih layanan. Pemilihan layanan dengan melibatkan lebih dari satu orang dapat menghasilkan suatu keputusan yang lebih baik. Pihak pihak yang terlibat dalam proses Analisis dalam pemilihan layanan terdiri dari Kepala Cabang, Marketing, PIC ATM dan PIC CIT. pengambilan keputusan yang diambil secara berkelompok lebih baik dari pada secara individu karena interaksi dalam anggota kelompok dapat menghasilkan suatu gagasan ide yang sebelum nya tidak terfikir oleh anggotanya Saat ini PT. Kelola Jasa Artha Lampung dalam menentukan layanan masih mengalami kendala pada proses pengambilan keputusan. Hal ini dikarenakan belum tersedianya suatu metode yang objektif untuk memutuskan dengan cepat dengan data yang ada siapa saja yang layak, yang terkadang menyebabkan team di lapangan bekerja tidak optimal karena satu team berbarengan dengan beberapa layanan dan menimbulkan komplain dari perusahaan yang sudah kontrak layanan dengan PT. Kelola Jasa Artha oleh sebab itu penulis membuat sebuah sistem yang tekomputerisasi dengan menggunakan metode TOPSIS (*Technique for Order Performance by Similarity to Ideal Solution*). TOPSIS memiliki konsep yang sederhana, mudah dipahami dan komputasinya efisien (Kusumadewi *et al*, 2006). Salah satu masalah dari metode TOPSIS adalah penggunaan nilai kuantitatif dalam proses evaluasi. Kesulitan lain untuk menggunakan nilai kuantitatif adalah bahwa beberapa kriteria yang sulit diukur oleh nilai-nilai kuantitatif, sehingga selama evaluasi kriteria ini biasanyadiabaikan. Penggunaan teori himpunan *fuzzy* memungkinkan para pengambil keputusan untuk menggunakan informasi kualitatif dan informasi yang tidak lengkap. *Fuzzy TOPSIS* digunakan karena kemudahan menggunakan bilangan *fuzzy* untuk menghitung pengambil keputusan. Selain itu, telah diverifikasi bahwa pemodelan dengan bilangan *fuzzy* adalah cara yang efektif untuk merumuskan masalah, dimana informasi yang tersedia bersifat subjektif dan tidak akurat (Rouhani *et*

al., 2012). yang mana diantara kedua metode tersebut dapat membantu untuk digunakan dalam menentukan layanan dalam sebuah perusahaan PT. Kelola Jasa Artha.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul ” **Sistem Pengambilan Keputusan Pemilihan Layanan PT. Kelola Jasa Artha Lampung Menggunakan Metode Fuzzy Topsis** ”. Metode Fuzzy Topsis digunakan untuk mencari bobot nilai yang mengacu pada kriteria dan sub kriteria. Kriteria yang menjadi acuan penilaian yaitu : Jarak antara perusahaan dengan titik layanan, Resiko, Sumber daya manusia, Teknik atau Metode layanan, Waktu, Penawaran harga layanan. Selanjutnya untuk menentukan akurasi dilakukan penerapan metode Fuzzy Topsis yang diharapkan akan terjadi peningkatan sehingga perusahaan dapat memilih layanan yang terbaik. mana alternatif terbaik berdasarkan ranking perkalian bobot setiap kriteria.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

PT. Kelola Jasa Artha Lampung membutuhkan sistem untuk pemilihan layanan yang kompleks dan akurat sesuai dengan kriteria perusahaan. Selama ini, PT Kelola Jasa Artha masih menggunakan perhitungan dengan tulisan dibuku melalui diskusi diskusi antara para pimpinan. Yang terkadang ketika layanan sudah berjalan masih ada beberapa komponen yang tertinggal.

Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas, penulis merumuskan masalah dalam Research Problem Berikut

RP : “” Sistem Pengambilan Keputusan Pemilihan Layanan PT. Kelola Jasa Artha Lampung Menggunakan Metode Fuzzy Topsis“.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan ini tidak meluas maka penulis merasa perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah, sebagai berikut.

1. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada Sistem Pemilihan Layanan Pada PT. Kelola Jasa Artha Lampung.
2. Metode yang digunakan adalah Fuzzy Topsis
3. Data yang diperoleh berdasarkan wawancara untuk kriteria – kriteria layanan

yang sesuai dengan kriteria – kriteria yang diberikan oleh PT. Kelola Jasa Artha Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk :

1. Memberikan alternatif model baru dalam pemilihan layanan untuk menghindari unsur ketidak tepatan dan subyektif.
2. Memperoleh hasil keakuratan kinerja metode dan tingkat akurasi metode *Fuzzy Topsis* dalam menentukan layanan pada PT. Kelola Jasa Artha Lampung.
3. Memberikan manfaat untuk para pimpinan dan memudahkan pemilihan layanan bagi para pimpinan PT. Kelola Jasa Artha Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Membantu PT. Kelola Jasa Artha Lampung dalam proses pemilihan layanan sehingga dapat menghasilkan layanan yang relevan dan sesuai dengan standar kriteria layanan pada PT. Kelola Jasa Artha Pusat.
2. Diharapkan dengan adanya metode tersebut, PT. Kelola Jasa Artha Lampung dapat mengatasi permasalahan yang ada dan memudahkan dalam pemilihan layanan perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN :

Pada Bab I Pendahuluan, akan diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI :

Pada Bab II atau pada Tinjauan Pustaka, akan diuraikan tentang teori, atau pendekatan teori, proposisi dan konsep yang relevan untuk digunakan dalam menyelesaikan masalah yang telah dirumuskan, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

BAB III METODE PENELITIAN :

Pada Bab III atau pada Metode Penelitian, akan diuraikan tentang rancangan dan diagram alir penelitian, lokasi dan objek penelitian, sumber data, wawancara penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN :

Pada Bab IV atau pada Hasil Penelitian dan Pembahasan, akan diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN :

Pada Bab V atau pada Kesimpulan dan Saran berisikan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran yang ditujukan pimpinan PT. Kelola Jasa Artha Lampung.