

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Sebuah ukuran kinerja yang baik adalah salah satu yang mewakili kontribusi beberapa karyawan terhadap nilai perusahaan, tanpa memaksakan resiko yang tidak semestinya pada karyawan (Merchant dkk, 2004). *Sales* adalah staf penjualan yang dipekerjakan oleh perusahaan untuk menjual barang atau jasa (Pass & Lowes, 1999). Kompetensi *sales* berkaitan dengan evaluasi keterampilan dan standar perilaku lainnya untuk meningkatkan kinerja (Zeb, 2007).

Dalam sistem pendukung keputusan, metode yang sering dipergunakan untuk menilai kinerja karyawan adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Menurut Saaty (1980) metode AHP berguna untuk membantu pengambil keputusan mendapat keputusan terbaik dengan membandingkan banyak kriteria. Tetapi dalam metode AHP terdapat permasalahan pada kriteria yang bersifat subjektif terutama untuk metode multi kriteria (Tahriri dkk, 2007).

Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini digunakan metode AHP melalui pendekatan *Fuzzy*. Menurut Professor Lotfi A Zadeh (1965), logika *fuzzy* menggambarkan ketidakjelasan atau kesamaran dalam bentuk variabel linguistik atau dapat diartikan sebagai generalisasi dari teori himpunan klasik yang menggabungkan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif. Maka dari itu dengan pendekatan *fuzzy* dapat menutupi kelemahan yang terdapat pada AHP, terhadap permasalahan terhadap kriteria yang memiliki sifat subjektif lebih banyak.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang diangkat berdasarkan uraian yang telah dipaparkan adalah :

1. Apa saja kriteria yang dapat dipakai untuk menentukan penilaian kuantitatif terhadap penilaian kinerja *Sales*?

2. Bagaimana metode AHP melalui pendekatan *fuzzy* dapat lebih akurat dibandingkan dengan AHP dalam mengolah hasil pengukuran evaluasi kinerja *sales* dalam penentuan *sales* terbaik?

### 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari perancangan aplikasi ini adalah menerapkan metode AHP melalui pendekatan *fuzzy* untuk meningkatkan akurasi pengukuran evaluasi kinerja *sales* terhadap penentuan *sales* terbaik.

### 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, batasan masalah dalam penelitian dan penerapan sistem ini adalah :

1. Kesesuaian antara kinerja karyawan penjualan yaitu *sales* dengan parameter-parameter yang ditentukan.
2. Data untuk studi kasus diambil dari PT. Kharisma Siliwangi yang bergerak dalam bidang penjualan mobil atau *dealer* mobil Daihatsu.
3. Kriteria dari sistem pendukung keputusan yang dibangun dipengaruhi oleh pemberian rekomendasi nilai terhadap prestasi *sales* dalam pencapaiannya mendapatkan *customer*.
4. Banyak level kriteria yang diberikan untuk penilaian kinerja *sales* pada sistem ini adalah maksimum dua level kriteria.

### 1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penyajian dalam laporan tugas akhir ini dimaksudkan agar proses pembuatan dokumentasi laporan dapat dibuat secara terstruktur dan sistematis, sehingga akan mudah dimengerti dan dipahami oleh pihak yang akan menggunakannya. Adapun sistematika penyajian adalah laporan tugas akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu sebagai berikut:

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.

2. **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori-teori yang mendasari dan mendukung pembangunan aplikasi ini. Teori-teori ini diambil dari pustaka yang diperlukan.

3. **BAB III ANALISIS DAN DESAIN**

Bab ini berisi analisis masalah dan perancangan aplikasi, dimana hasil perancangan ini harus memenuhi tujuan yang harus dicapai.

4. **BAB IV PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK**

Bab ini berisi tentang hasil implementasi seluruh rancangan aplikasi yang telah diidentifikasi dari pemodelan dan tampilan layar hasil aplikasi yang telah dibangun.

5. **BAB V PENGUJIAN DAN EVALUASI SISTEM**

Bab ini berisi tentang pengujian dari aplikasi yang telah dibuat untuk melihat dan memastikan apakah terdapat kekurangan dalam pembuatan aplikasi atau tidak dan apakah aplikasi sudah layak digunakan.

6. **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mencakup kesimpulan dan saran untuk pengembangan aplikasi yang diambil dari seluruh proses yang terjadi selama melakukan penyusunan laporan tugas akhir ini.