

# Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Solusi Terhadap Faktor-Faktor Hambatan Yang Terjadi Dalam Sebuah Perusahaan Dengan Menggunakan Teori Psikologi Blockage (Studi Kasus Pada Fakultas Teknologi Informasi Maranatha)

Erick Emanuel<sup>1</sup>, Doro Edi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa S-1 Teknologi Informasi

<sup>2</sup>Staf Pengajar Jurusan S-1 Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Maranatha

Jl.Prof.Drg. Suria Sumantri No. 65, BANDUNG 40164

malepanda\_man@hotmail.com, doro.edi@eng.maranatha.edu

## Abstract

*At this age, Industrial and business growing looks so rapidly. Global competition and the effect of monetary crisis have made business owners in Indonesia get difficult to stand. Many of them try to stay exist by choosing the wrong way, they try to cut the budget that they think not so important, like monthly training, lower the level of recruitment, event sometimes they lower the compensation. That activity has made some problems.*

*Woodcock, Francis, one of the psychology masters finding that the problem in a company can cause the distraction of the company's health, and the organization's health. Francis divide the problems into twelve that known "Blockage". Blockage can be detected by filling the questionnaire. By knowing what blockage that the company's have and fix it, the organization in that company will give their best effort which can bring the company to success.*

**Keyword :** *psychology, blockage, questionnaire*

## 1. Pendahuluan

Perkembangan bisnis dan persaingan bebas serta dampak dari krisis moneter yang pernah terjadi membuat suasana pasar di Indonesia semakin sulit. Sebagian besar pengusaha Indonesia bertahan di dalam suasana tersebut dengan cara-cara yang kurang baik yang pada akhirnya menimbulkan masalah atau hambatan di dalam organisasi usahanya, sehingga mengakibatkan kinerja perusahaan tersebut menjadi terhambat.

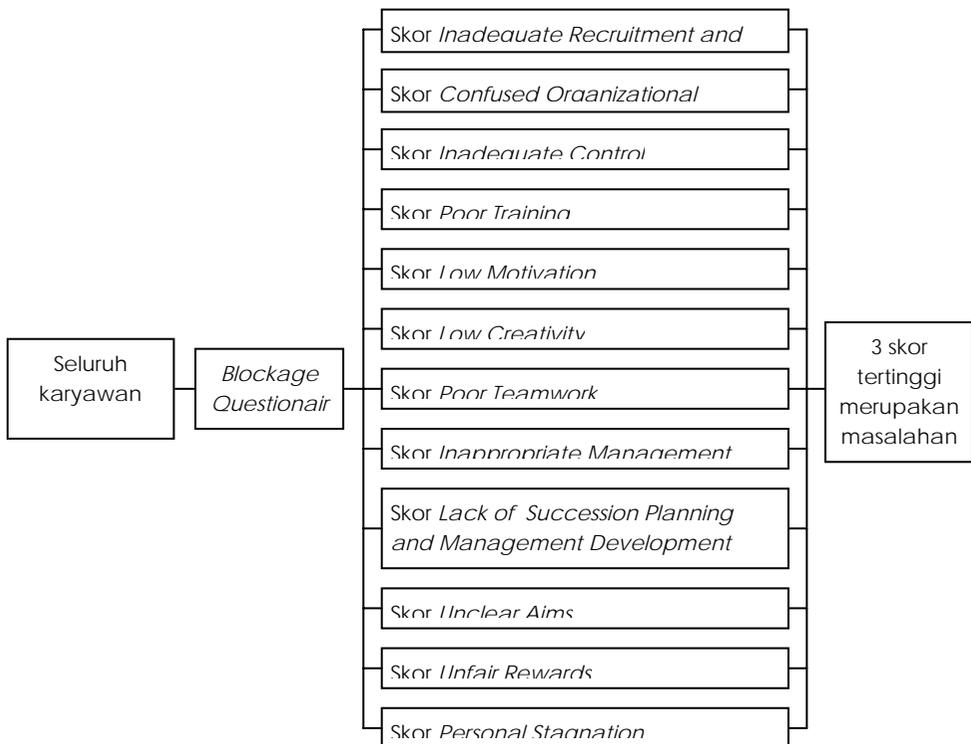
Pakar psikologi meneliti masalah-masalah yang terjadi dan mengelompokkan masalah-masalah tersebut menjadi dua belas macam yang disebut *blockage*. *Blockage* dapat diketahui dan dicari alternatif solusinya dengan menjawab kuesioner yang telah dirancang khusus.

Dengan adanya kuesioner secara terkomputerisasi berbasis *web* diharapkan masalah-masalah tersebut dapat diketahui dan dapat dicari solusinya sehingga kerja organisasi menjadi lebih optimal.

## 2. Metode Analisa

Sistem ini di analisa dengan menggunakan teori *blockage* dengan metode deskriptif untuk menganalisa faktor-faktor hambatan dan metode pembobotan untuk menghitung hasil kuesioner.

## 2.1. Blockage dan metode deskriptif



Gambar 1. Skema Penelitian

Variabel penelitian ini adalah area masalah kepegawaian berdasarkan “blockage” yang dipersepsi oleh karyawan sebuah perusahaan. Masalah atau hambatan-hambatan tersebut dapat terlihat pada area-area sebagai berikut:

a. *Inadequate Recruitment & Selection.*

Merupakan hambatan dalam hal perekrutan dan proses seleksi yang dilakukan perusahaan, menurut persepsi karyawan. Masalah-masalah tersebut antara lain seperti cara perekrutan yang tidak standar, kualifikasi pegawai yang menurun, pegawai yang dijamin ternyata tidak cocok untuk jabatannya, dan kurangnya kemampuan untuk membedakan antara kandidat yang baik dan yang buruk.

b. *Confused Organizational Structure*

Merupakan hambatan dalam struktur organisasi yang kurang efisien, kegiatan kurang terkoordinasi dengan baik, kerangka kerja yang kurang jelas, terdapat masalah dan pekerjaan-pekerjaan yang sering tidak terselesaikan, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

c. *Inadequate Control*

Merupakan hambatan dalam kendali akan perusahaan, kurang informasi yang relevan untuk penyelesaian masalah, kurangnya kesempatan untuk melakukan diskusi terbuka dalam rangka penyelesaian masalah, kurangnya peninjauan akan kebijakan yang telah dibuat, siklus kerja yang kurang efektif dan efisien, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

d. *Poor Training*

Merupakan hambatan dalam pengembangan keterampilan karyawan, kurangnya pelatihan yang tepat sasaran dan sistematis, kurangnya perancangan program pelatihan yang tepat bagi perusahaan, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

e. *Low Motivation*

Merupakan hambatan kurangnya kepedulian atau komitmen karyawan pada pekerjaan dan perusahaan, tidak terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan karyawan, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

f. *Low Creativity*

Merupakan hambatan penerimaan ide-ide dari karyawan, perusahaan yang menyukai keseragaman pemikiran, kurang berani mengambil resiko untuk menerapkan ide-ide baru, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

g. *Poor Teamwork*

Merupakan hambatan dalam penyelesaian pekerjaan secara optimal, banyaknya pertengkaran maupun pertikaian tersembunyi, sikap kerja yang individualis, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

h. *Inappropriate Management Philosophy*

Merupakan hambatan dalam hal kesalahan prinsip kerja yang digunakan oleh atasan dalam menjalankan perusahaan menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan. Pihak atasan hanya

menganggap para pegawainya sebagai orang-orang malas yang mementingkan uang, sehingga dengan gaji yang standar para pegawai diharapkan menjadi penghasil uang bagi perusahaan. Pimpinan tidak memikirkan kepuasan kerja, dan kualitas hidup pegawainya.

*i. Lack of Succession Planning and Management Development*

Merupakan hambatan dalam kesulitan penetapan sasaran dan pemilihan cara untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut, kesulitan dalam mengorganisasi karyawan dan sumber daya yang ada secara efektif, kesulitan dalam memprediksikan karir karyawan di masa mendatang, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

*j. Unclear Aims*

Merupakan hambatan perumusan tujuan perusahaan, kurangnya pemahaman mengenai tujuan yang harus dicapai, kesenjangan antara kerja yang diharapkan pimpinan dan apa yang dilakukan karyawan, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

*k. Unfair Rewards*

Merupakan hambatan dalam hal pemberian gaji atau kompensasi di perusahaan. Dalam hal ini perusahaan dirasakan tidak memberikan gaji yang sesuai dengan kontribusi, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

*l. Personal Stagnation*

Merupakan hambatan dalam perkembangan individu dalam perusahaan, sikap pasif dan menghindari tantangan dari karyawan, penetapan standar yang rendah, menghindari konflik, menurut persepsi karyawan di sebuah perusahaan.

## 2.2. Perhitungan Pembobotan

Model perhitungan dengan menggunakan rumus *Rank Spearman* berguna untuk mengetahui apakah alat ukur berupa *Blockage Questionnaire* valid atau dapat digunakan pada perusahaan yang bersangkutan.

Pengujian validitas tersebut dapat dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor pada tiap item dengan total skor pada tiap area masalah yang diperoleh berdasarkan aturan statistik tertentu. Korelasi antara item

dan total skor tiap area masalah tersebut harus signifikan. Jika ternyata ditemukan korelasi yang positif antara skor tiap item dengan total skor tiap area masalah, hal itu berarti bahwa hasil alat ukur yang ditunjukkan oleh skor total tiap area masalah telah disusun sejalan dengan konsep teoritiknya.

Adapun langkah-langkah pengujian validitas alat ukur adalah :

1. Memberikan skor untuk setiap item dari seluruh responden
2. Mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total tiap area permasalahan dari seluruh responden dengan menggunakan rumus :

$$r_s = \frac{\sum_{i=1}^n R(x_i).R(y_i) - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2}{\sqrt{\left[\sum_{i=1}^n R(x_i)^2 - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right] \left[\sum_{i=1}^n R(y_i)^2 - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right]}}$$

**Keterangan:**

- $r_s$  : koefisien korelasi *Rank Spearman*
- $X_i$  : skor tiap item
- $Y_i$  : total skor pada tiap area permasalahan
- $R(x_i)$  : rank dari setiap skor item
- $R(y_i)$  : rank dari total skor tiap area permasalahan
- $n$  : jumlah sampel
- $i$  : 1,2,3,4,.....n

[Sitepu, 1995]

Untuk menentukan validitas dari setiap item dengan menggunakan kriteria yang didasarkan atas norma dari *Friedenberg* (Sugiyono, 1999:106-109), yaitu:

- $< 0,3$  : tidak valid atau tidak dapat digunakan
- $\geq 0,3$  : valid atau dapat digunakan

Setelah data dihitung validitasnya maka data kemudian dianalisa dengan menggunakan teknik analisis distribusi frekuensi area-area permasalahan, kemudian menentukan tiga area permasalahan yang paling banyak dipersepsikan sebagai masalah di sebuah perusahaan.

Untuk menghitung distribusi frekuensi dapat dihitung persentase area masalah tersebut dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{n_{ij}}{N} \times 100\%$$

**Keterangan:**

$n_{ij}$  : jumlah responden yang memilih suatu area masalah

$N$  : jumlah total responden

### 3. Pembahasan

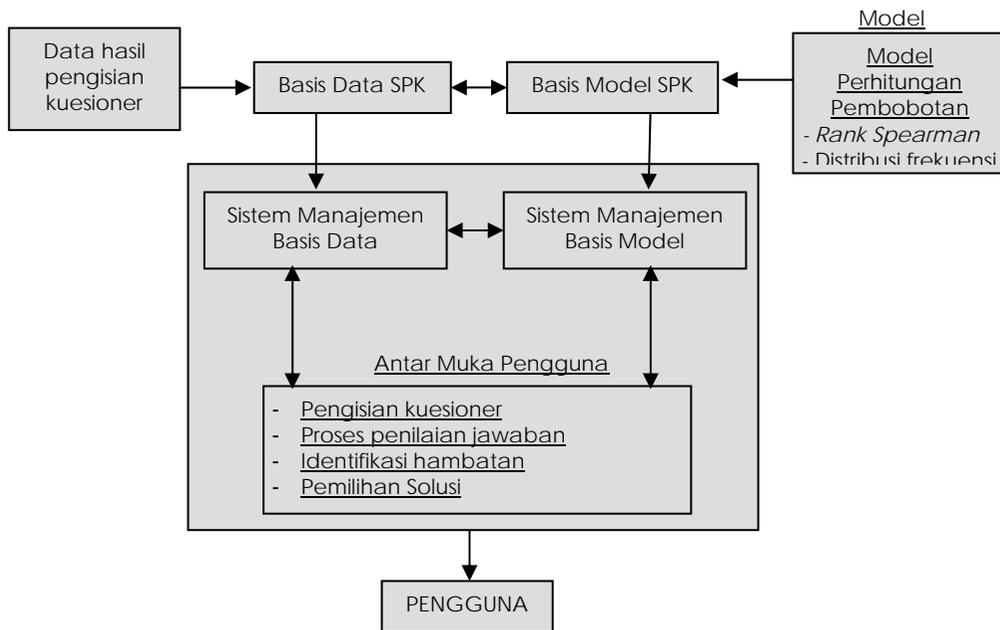
#### 3.1. Teknik Scoring

Cara skoring atau penilaian dari *Blockage Questionnaire* adalah sebagai berikut:

1. Pengisian kuesioner secara komputerisasi.
2. Setiap item yang diberi tanda *check* (✓) akan dijumlahkan sesuai dengan pengelompokan setiap area masalah.
3. Akan didapat 12 macam nilai untuk keseluruhan area permasalahan.
4. Setiap tanda *check* (✓) akan diberi skor 1, yang berarti pernyataan dalam kuesioner sesuai dengan persepsi dari karyawan di sebuah perusahaan.
5. Tidak ada tanda *check* (✓) akan diberi skor 0, yang berarti pernyataan dalam kuesioner tidak sesuai dengan persepsi dari karyawan di sebuah perusahaan.
6. Dari ke-12 area masalah yang ada, skor masing-masing-masing area akan dijumlahkan. Skor minimum untuk tiap area masalah adalah 0, sementara skor maksimum adalah 10.

#### 3.2. Arsitektur Sistem

Rancang bangun sistem pendukung keputusan yang dikembangkan memiliki arsitektur seperti terlihat dalam gambar berikut:



Gambar 2. Arsitektur SPK Penentuan Solusi

### 3.3. Perancangan Proses

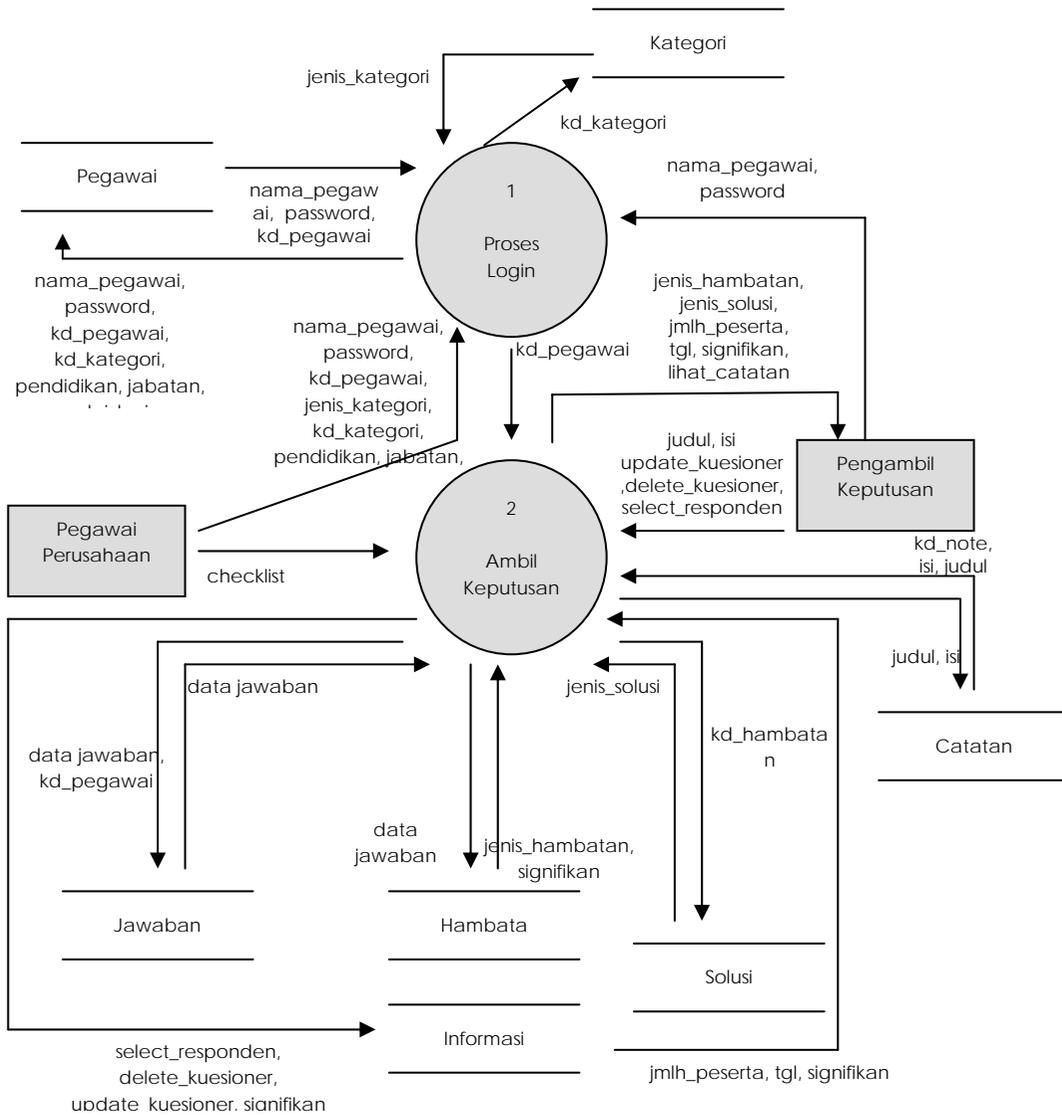
#### 3.3.1. DFD Level 0



Gambar 3. Diagram Konteks (DFD Level 0)

Perancangan diagram konteks pada gambar diatas melibatkan dua entitas luar yaitu pegawai perusahaan yang merupakan sumber informasi bagi sistem. Entitas luar yang kedua adalah pengambil keputusan merupakan pimpinan perusahaan atau orang yang diberi wewenang untuk menentukan keputusan terhadap alternatif solusi yang diberikan. Diagram konteks ini menggambarkan sistem pendukung keputusan yang didalamnya terdapat proses login, dan proses ambil keputusan yang digambarkan pada DFD Level 1.

### 3.3.2. DFD Level 1



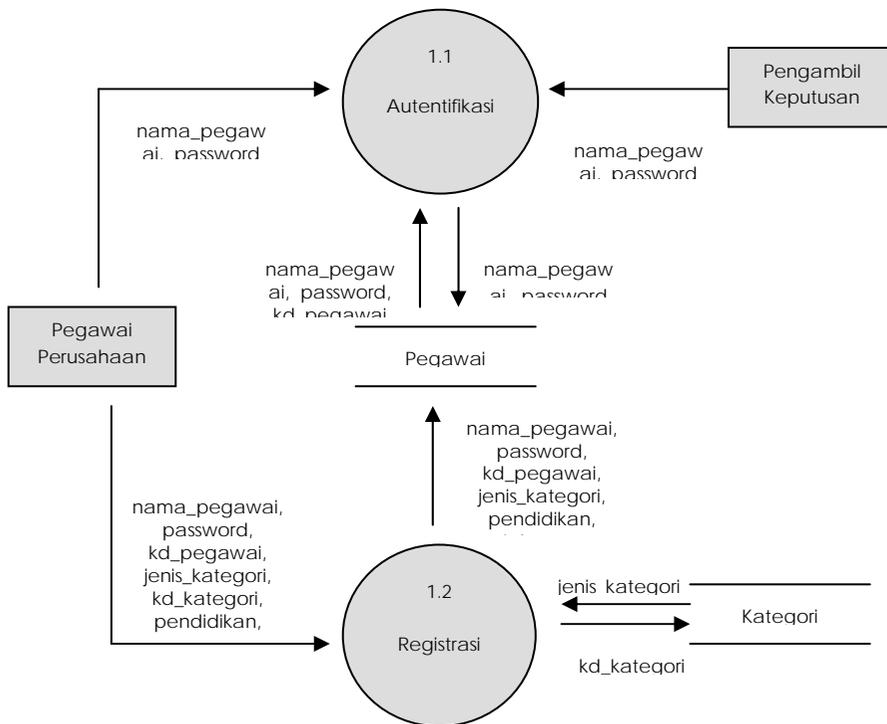
Gambar 4. DFD Level 1

#### Keterangan:

- checklist = bentuk jawaban untuk setiap soal kuesioner
- data jawaban = jawaban dari soal kuesioner yang telah diolah menurut masing-masing *blockage*

update\_kuesioner = update [signifikan, tgl, jmlh\_peserta, kd\_kategori]  
delete\_kuesioner = delete data jawaban  
select\_responden = select [nama, kd\_pegawai, kd\_kategori] pegawai yang telah mengisi kuesioner

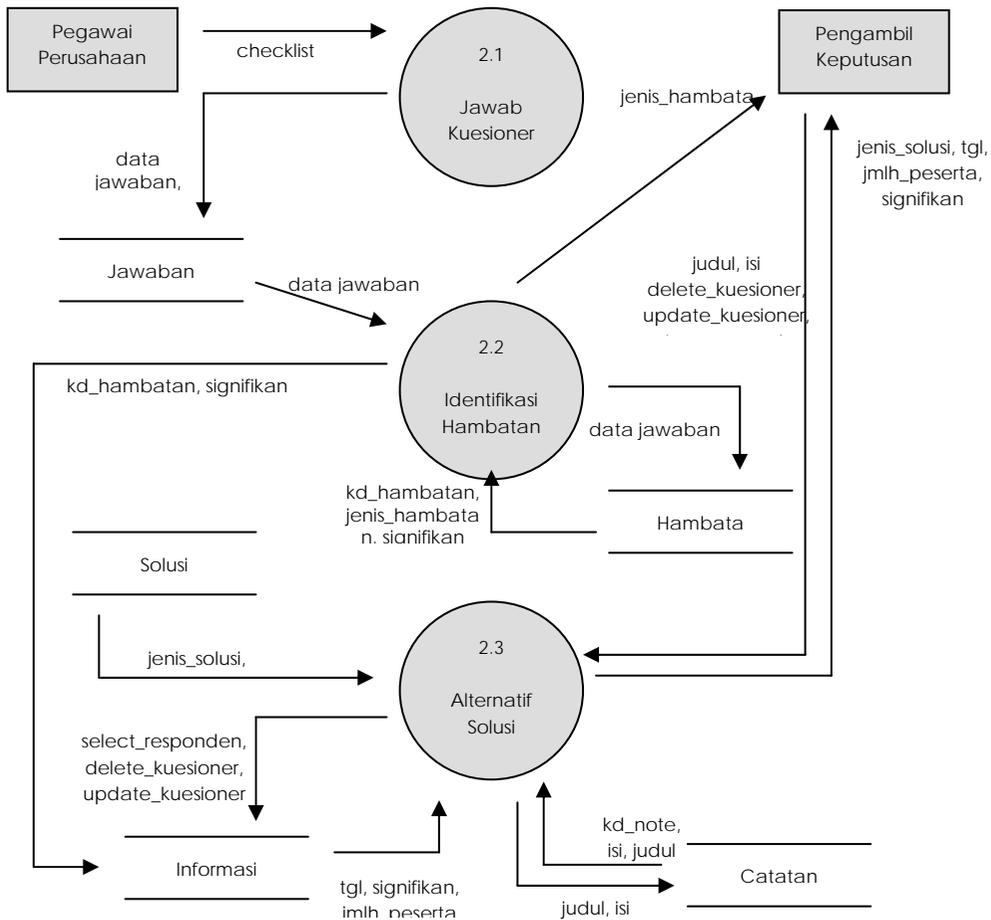
### 3.3.3. DFD Level 2 Dari Proses 1



Gambar 5. DFD Level 2 dari Proses 1

DFD Level dua merupakan turunan dari proses 1 yang dapat dipecah menjadi dua proses yaitu proses registrasi dan proses autentikasi.

### 3.3.4. DFD Level 2 Dari Proses 2

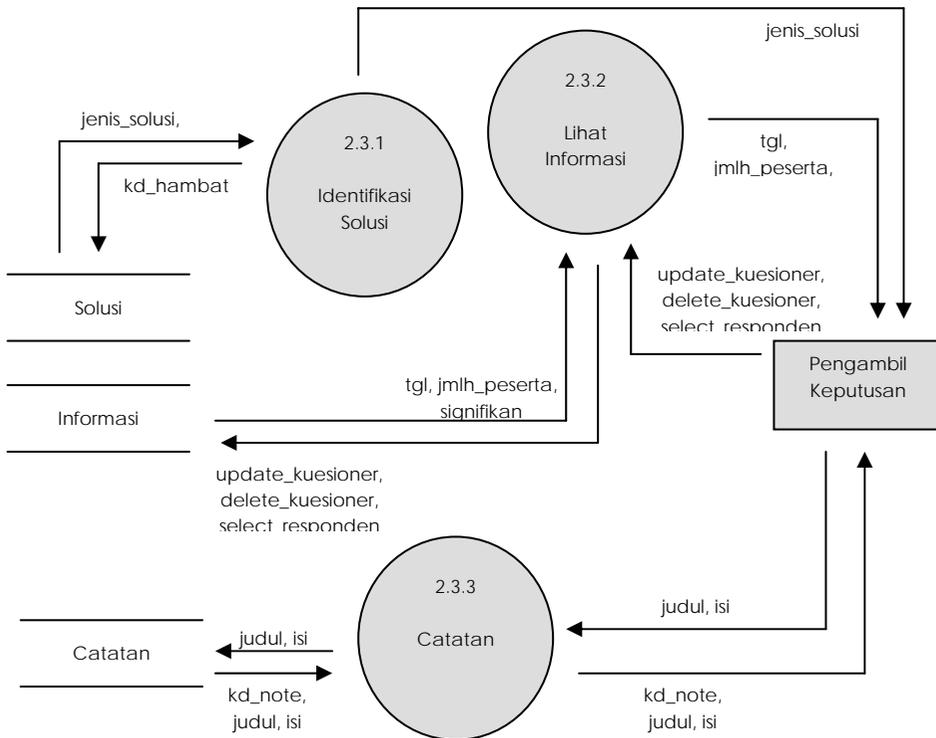


Gambar 6. DFD Level 2 Dari Proses 2

Sistem pendukung keputusan penentuan solusi terhadap hambatan dalam perusahaan ini terdiri dari proses-proses yang digambarkan dalam gambar di atas yang terdiri dari tiga proses yang merupakan turunan dari proses 2 yaitu proses jawab kuesioner, proses indentifikasi hambatan, proses alternatif solusi.

Untuk proses alternatif solusi dapat dipecah menjadi proses-proses yang lebih kecil.

### 3.3.5. DFD Level 3 Dari Proses 2.3

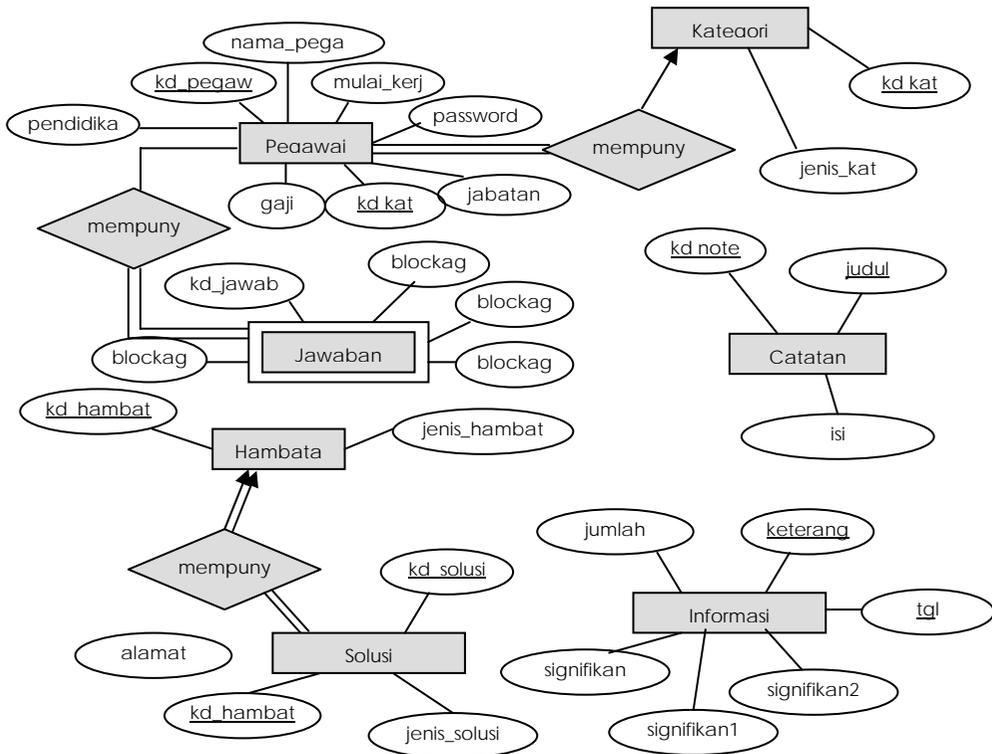


**Gambar 7. DFD Level 3 Dari Proses 2.3**

Pada DFD level 3 ini terdapat tiga proses yaitu proses identifikasi solusi yang berguna untuk mengolah informasi hambatan menjadi alternatif solusi. Proses lihat informasi dapat menampilkan informasi mengenai jumlah peserta, tanggal data tersebut tersimpan, dan hambatan signifikan. Untuk melihat keputusan serta membuat atau mencatat keputusan yang telah dibuat sebelumnya yang berupa kegiatan bisa didapatkan dari proses catatan.

### 3.4. Entity-Relationship Diagram

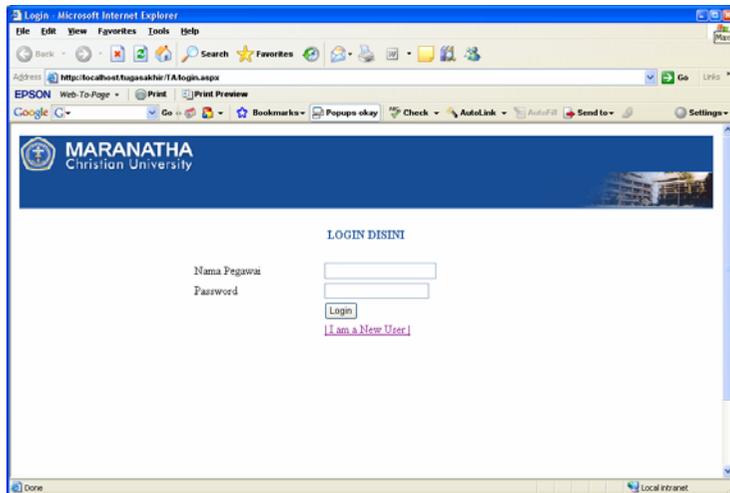
Tabel-tabel yang dihasilkan dari perancangan DFD dapat digambarkan sebagai entitas dalam Entity Relationship Diagram (ERD) yang nampak pada gambar dibawah ini.



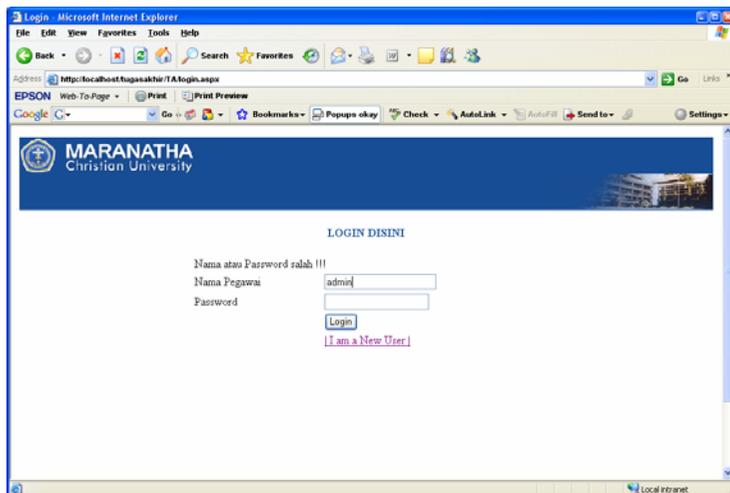
Gambar 8. Entity-Relationship Diagram

## 4. Hasil Tercapai

### 4.1. Tampilan Form Login



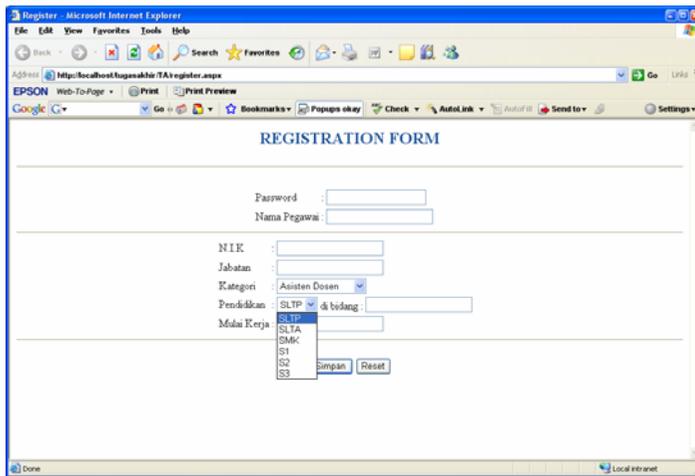
Gambar 9. Tampilan Login



Gambar 10. Tampilan Autentifikasi Login

Pada halaman ini, user diminta untuk mengisi nama dan *password*. Bila nama atau *password* salah maka akan keluar pesan dan tidak dapat dilanjutkan ke halaman berikutnya.

## 4.2 Tampilan Form Registrasi



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window displaying a registration form. The form is titled "REGISTRATION FORM" and contains several input fields and a dropdown menu. The fields are: Password, Nama Pegawai, NIK, Jabatan, Kategori (with a dropdown arrow), Pendidikan (with a dropdown arrow), and Masa Kerja. Below the Masa Kerja field, there are two buttons: "Simpan" and "Reset". The browser's address bar shows "http://localhost/TugasAkhir/TA/register.aspx".

Gambar 11. Tampilan Registrasi

Bila pengguna belum mempunyai *account*, maka pengguna dapat terlebih dahulu memilih halaman untuk mengisi registrasi. Di halaman ini pengguna diminta untuk mengisi *password*, nama, kode pegawai, jabatan, memilih kategori, mengisi pendidikan terakhir, dan lama kerja dengan lengkap. Setelah mengisi, dapat dilanjutkan dengan menekan tombol simpan dan halaman akan kembali ke login, dilanjutkan dengan mengisi nama dan *password*.

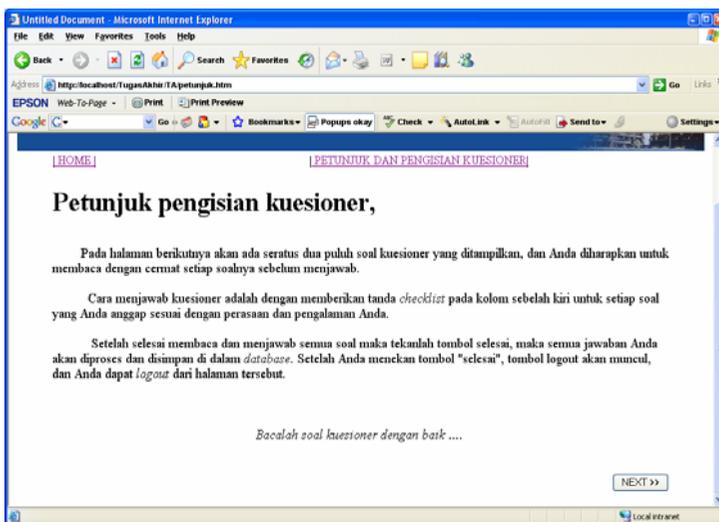
## 4.3 Tampilan Form Home User



Gambar 12. Tampilan Home User

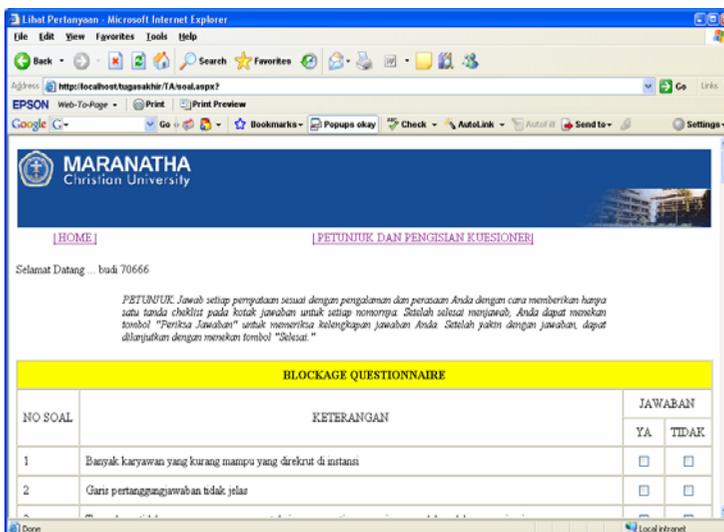
Dalam halaman home terdapat penjelasan singkat mengenai kuesioner. Pengguna juga bisa mendapatkan gambaran mengenai manfaat kuesioner.

#### 4.4 Tampilan Form Petunjuk Pengisian

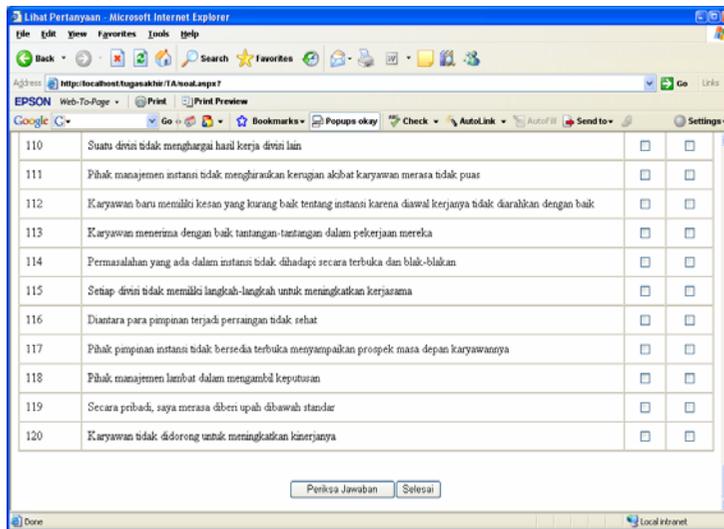


Gambar 13. Tampilan Petunjuk Pengisian Kuesioner

#### 4.5 Tampilan Form Soal



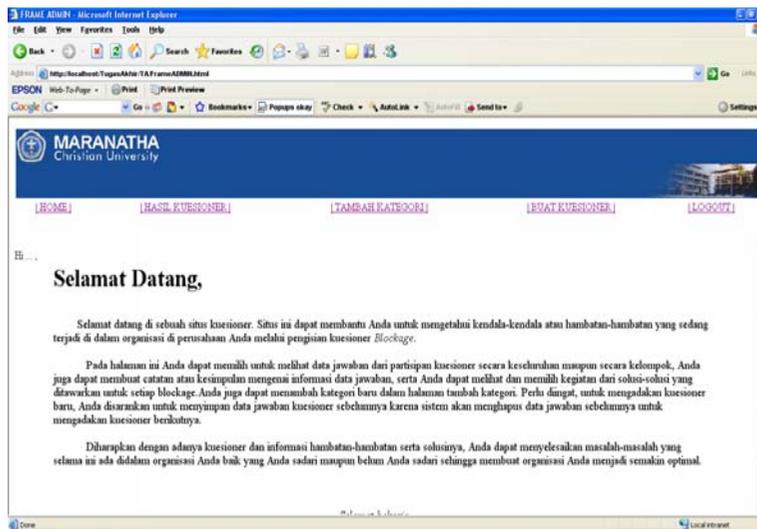
Gambar 14. Tampilan Soal Kuesioner - 1



Gambar 15. Tampilan Soal Kuesioner - 2

Pada halaman ini pengguna diminta untuk mengisi kuesioner. Setelah menjawab kuesioner, pengguna dapat menekan tombol *logout* untuk keluar.

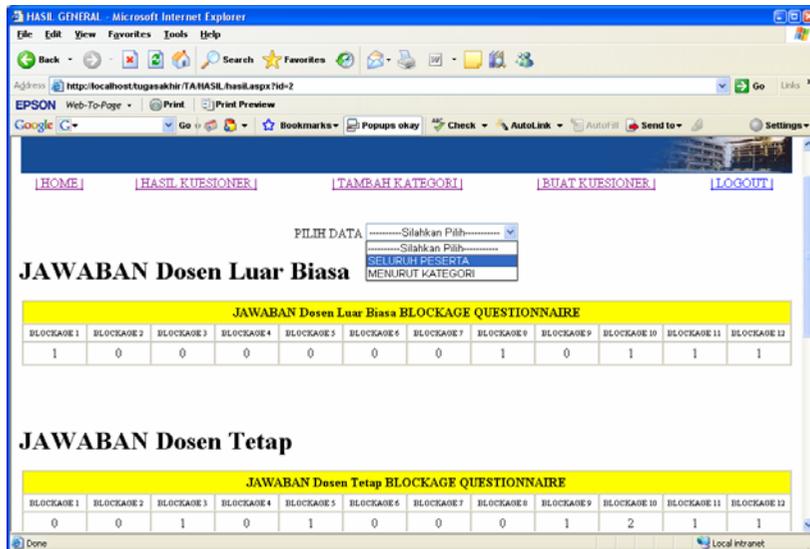
#### 4.6 Tampilan Form Home Admin



Gambar 16. Tampilan Home Admin

Pengguna dapat masuk pada halaman ini hanya dengan mengisi nama dan *password* dengan kata "admin." Kemudian pengguna admin mendapatkan keterangan singkat mengenai kegunaan dari halaman ini.

#### 4.7 Tampilan Form Hasil Kuesioner



The screenshot shows a web browser window displaying a survey results page. The page has a navigation menu with links: HOME, HASIL KUESIONER, TAMBAH KATEGORI, BUAT KUESIONER, and LOGOUT. Below the menu, there is a 'PILIH DATA' dropdown menu with options: 'Silahkan Pilih', 'Silahkan Pilih', 'SELURUH PESERTA', and 'MENURUT KATEGORI'. The main content area displays two tables of results.

**JAWABAN Dosen Luar Biasa**

| JAWABAN Dosen Luar Biasa BLOCKAGE QUESTIONNAIRE |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| BLOCKAGE1                                       | BLOCKAGE2 | BLOCKAGE3 | BLOCKAGE4 | BLOCKAGE5 | BLOCKAGE6 | BLOCKAGE7 | BLOCKAGE8 | BLOCKAGE9 | BLOCKAGE10 | BLOCKAGE11 | BLOCKAGE12 |
| 1   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1          | 1          | 1          |

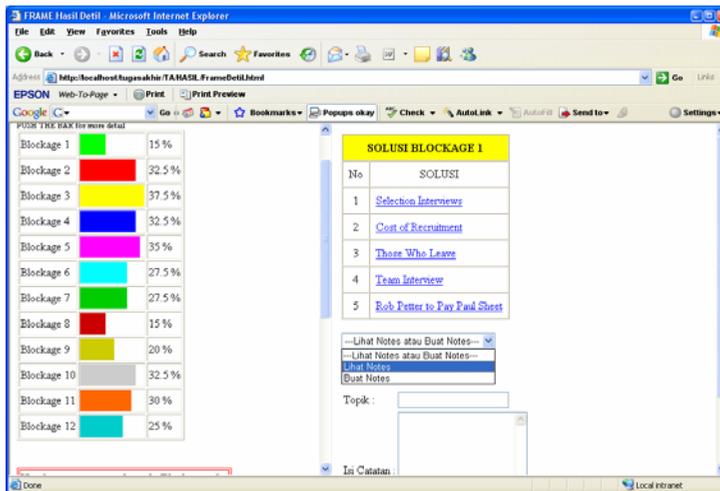
**JAWABAN Dosen Tetap**

| JAWABAN Dosen Tetap BLOCKAGE QUESTIONNAIRE |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| BLOCKAGE1                                  | BLOCKAGE2 | BLOCKAGE3 | BLOCKAGE4 | BLOCKAGE5 | BLOCKAGE6 | BLOCKAGE7 | BLOCKAGE8 | BLOCKAGE9 | BLOCKAGE10 | BLOCKAGE11 | BLOCKAGE12 |
| 0  | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 1         | 2          | 1          | 1          |

Gambar 17. Tampilan Hasil Kuesioner

Di halaman ini pengguna dapat memilih untuk melihat hasil jawaban yang telah di kalkulasi.

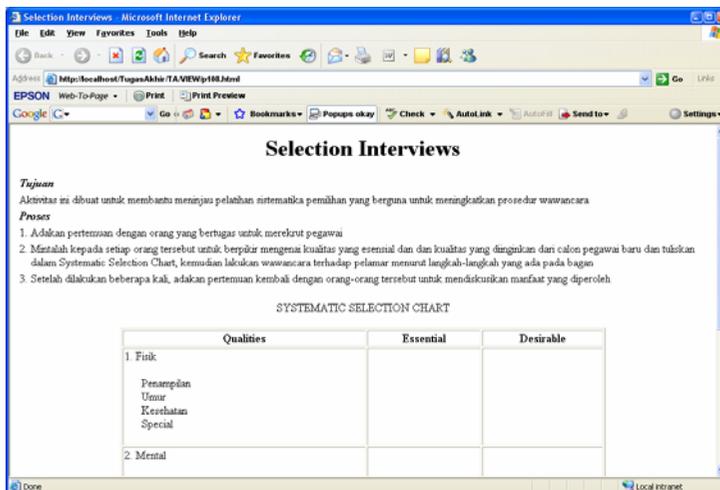
#### 4.8 Tampilan Form Informasi Lanjut



Gambar 18. Tampilan Informasi Lanjut - 1

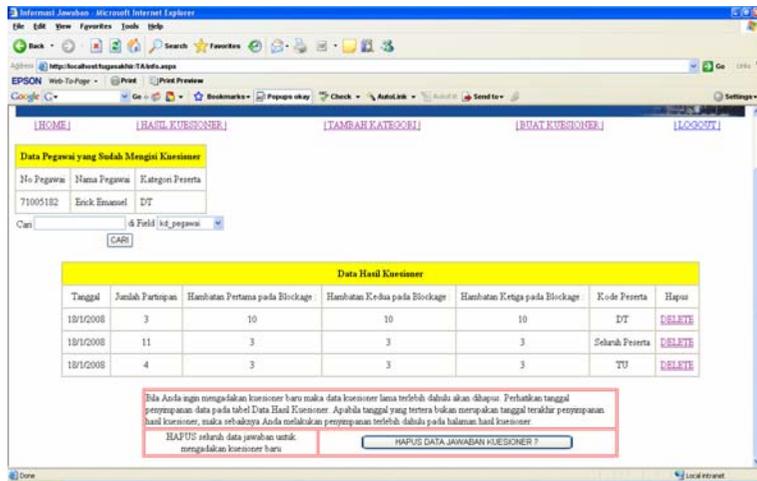
Saat menekan informasi lanjut, pengguna admin dapat melihat informasi lebih lanjut mengenai hambatan yang terjadi di organisasi. Tampilan berupa *barchart* yang dapat menampilkan solusi menurut jenis hambatan ketika diagram ditekan. Daftar solusi dapat ditekan untuk melihat masing-masing detail solusi.

Pengguna juga dapat mencatat dan melihat solusi kegiatan yang telah dan akan diadakan.



Gambar 19. Tampilan Informasi Lanjut - 2

#### 4.9 Tampilan Form Buat Kuesioner

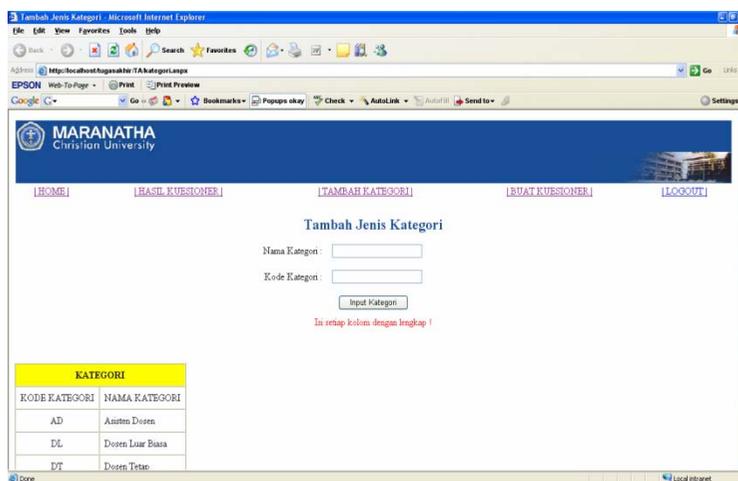


Gambar 20. Tampilan Buat Kuesioner Baru

Pada halaman ini, pengguna dapat melihat jumlah partisipan yang telah mengisi kuesioner, dan dapat melihat hasil hambatan berdasarkan tanggal disimpannya. Pengguna juga dapat mengadakan kuesioner baru dengan menghapus seluruh jawaban sebelumnya.

#### 4.10 Tampilan Form Tambah Kategori

Pada halaman ini, pengguna dapat menambahkan kategori baru. Setelah menambah kategori baru, akan muncul kategori baru tersebut dalam tabel kategori.



Gambar 21. Tampilan Tambah Kategori

## 5. Kesimpulan

Dari perkembangan penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Hasil jawaban kuesioner yang semula diolah secara manual diharapkan dapat menjadi lebih efektif dan efisien*

Dengan adanya sistem pendukung keputusan ini hasil jawaban dapat lebih cepat dikumpulkan dan segera diolah. Perhitungan menjadi lebih cepat karena menggunakan komputer. Selain itu dengan sistem ini dapat menghemat biaya operasional berupa kertas.
- Sistem Pendukung Keputusan ini diharapkan dapat mengurangi terjadinya 'human error' yang biasa terjadi dalam pengolahan data*

Biasanya dengan pengolahan secara manual, sering terdapat salah perhitungan, hal ini dapat mempengaruhi validitas informasi. Dengan adanya sistem pendukung keputusan hal tersebut dapat di tanggulangi.

## 6. Keterbatasan Penelitian

Dalam ujicoba SPK tersebut masih terdapat beberapa kendala, yaitu:

- Masih ada pengguna yang mempunyai pengetahuan yang kurang mengenai komputer*

Sampai saat ini penulis masih sering menjumpai pegawai yang kurang memiliki pengetahuan mengenai komputer, hal ini dapat menjadi kendala. Untuk mengatasinya dapat dilakukan pelatihan singkat di perusahaan yang bersangkutan.

- *Sistem berpeluang untuk dikembangkan*  
Alternatif solusi yang ada di dalam SPK pada umumnya merupakan kegiatan-kegiatan. Kegiatan tersebut dapat dimasukkan dalam tabel terpisah sehingga setiap hasil kegiatan dapat dicatat dan di kalkulasi dengan lebih cepat.
- *Masih memerlukan konsultasi*  
Dalam prakteknya, SPK ini tetap hanya merupakan sebuah sistem pendukung keputusan. Hasil akhirnya tetap ditangan pengambil keputusan, dan untuk masalah-masalah yang rumit, penulis menyarankan agar pemakai SPK tidak ragu untuk mengkonsultasikannya kepada orang yang ahli di bidangnya.

## Daftar Pustaka

- John Sharp. (2006). Microsoft Visual C# 2005 Step by Step. Redmond, Washington.
- Woodcock, M. Francis, Dave. (1979). Unblocking Your Organization. Lajolla, California: University Associates, Inc.
- Efraim Turban, Jay E. Aronson. (2001). Decision Support Systems And Intelligent Systems. Upper Saddle River, New Jersey
- Dadan Umar Daihani. (2001). Komputerisasi Pengambilan Keputusan. Kelompok Gramedia – Jakarta.
- Alexious Natassia. (2006). Studi Deskriptif Mengenai Area Masalah Kepegawaian Berdasarkan “Blockage” Pada Pegawai Level Operator di PT. “X” Cimahi, Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Bandung.
- Intan Permatasari. (2007). Studi Deskriptif Mengenai Blockage Pada Perusahaan “X” Bandung, Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Bandung.
- Checkbox Object. (2004). Manipulating radio and check boxes. Electronic references. Retrieved 17 Januari, 2008, from <http://www.javascriptkit.com>
- Xtreme Visual Basic Talk. (2005). confirm message box in asp.net. Electronic references. Retrieved 17 Januari, 2008, from <http://www.xtremevbtalk.com/forum>

Template and Menu Hot Sauce. (2006). Set Focus on Textbox when Web Page First Load. Electronic references. Retrieved 24 Januari, 2008, from <http://www.decloak.com/Product/Dreamweaver/NestedTemplates/Support/OnLoadEvent.aspx>