

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kata outbound saat ini sepertinya menjadi sebuah kata yang sangat bertuah. Kata yang sangat *marketable*. Kata outbound seolah telah menjadi sebuah mantra yang memiliki daya magis yang luar biasa. Daya magis yang sangat kuat. Kata outbound seakan-akan menjadi sebuah kata yang luar biasa. Awalnya kata outbound digunakan oleh perusahaan yang bergerak di bidang training atau lebih terkenal dengan sebutan *profider*. Di awal tahun 90-an jumlah *profider* outbound training sangat sedikit. Bisa dihitung dengan jari, bahkan kemunculannya sempat ada yang mempertanyakan “kok kayak kegiatan pramuka ya”. Seiring berjalannya waktu, perlahan kata outbound dan terutama kegiatan outbound training mulai dikenal oleh masyarakat. Awalnya masih terbatas pada beberapa perusahaan yang sudah memahami konsep tentang pengajaran dengan memanfaatkan aspek pengalaman tersebut. Pada kegiatan outbound juga membutuhkan seorang pendamping (*trainer*) yang memegang peranan penting dalam kegiatan outbound. Pendamping (*trainer*) adalah orang yang pertama kali dijumpai oleh pengunjung dalam mewujudkan harapan dan impian atas *tour* yang telah dibayarnya. Seorang pendamping idealnya juga mampu memberikan sesuatu yang bermanfaat dan dapat menjadi contoh teladan baik kepada pengunjung maupun kepada orang-orang disekitarnya. Seseorang yang menemani, mengarahkan, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada pengunjung dalam melakukan aktivitas outbound.

Setiap perusahaan memerlukan sebuah sistem penilaian kinerja untuk menentukan kinerja para pegawainya dari sisi kualitas dan tanggung jawab atas pekerjaannya. Pada Target Outbound Jogja ini memiliki proses penilaian kinerja pendamping dengan jangka waktu pelaksanaan penilaian yang dilakukan setiap 3 bulan sekali. Selama ini, penilaian pendamping outbound masih dilakukan secara subjektif oleh pimpinan perusahaan artinya penilaian tentang kemampuan seseorang hanya dilihat dari pengamatan saja tanpa adanya parameter ataupun data yang cukup dari pimpinan perusahaan, cara ini tentunya belum optimal dalam menentukan pendamping outbound yang akan diprioritaskan menjadi pendamping terbaik.

Dengan permasalahan tersebut maka, perlu adanya solusi yang dapat menangani hal tersebut dengan membuat suatu Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk membantu penentuan dalam menetapkan seorang pendamping yang layak menjadi pendamping outbound terbaik berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Salah satu algoritma yang dapat digunakan dalam Sistem Pendukung Keputusan adalah menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Algoritma ini digunakan untuk menentukan siapa yang akan menjadi pendamping tetap berdasarkan kriteria-kriteria serta bobot yang sudah ditentukan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam menyusun skripsi yang berjudul **“Sistem Pendukung Keputusan untuk Menentukan Pendamping Outbound Terbaik pada “Target Outbound Jogja” dengan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana merancang dan membangun aplikasi sistem pendukung keputusan pemilihan pendamping terbaik pada “Target Outbound Jogja” menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) yang dapat memberikan alternatif-alternatif solusi untuk membantu pengambilan keputusan?”

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok yang telah dirumuskan, maka dapat diambil batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Target Outbound Jogja..
2. Objek yang dipilih adalah pendamping (*trainer*) pada Target Outbound Jogja, karena pendamping berinteraksi secara langsung dari awal sampai akhir berjalannya outbound.
3. Kriteria-kriteria yang menjadi prioritas dalam menentukan penilaian kinerja pendamping yaitu kedisiplinan, kebersihan, kejujuran, komunikasi, kerjasama, tanggung jawab, kehadiran, perilaku, percaya diri, ketelitian, inisiatif dan penguasaan wawasan tentang outbound.
4. Metode penilaian yang digunakan adalah Metode Rating Scale.
5. Metode yang digunakan adalah *Simple Additive Weighting* (SAW).

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Membangun suatu model pengambilan keputusan dengan metode SAW dalam menentukan pendamping outbound terbaik.

2. Menambah pengetahuan mengenai metode *Simple Additive Weighting*.
3. Dapat memberikan alternatif-alternatif solusi untuk membantu pengambilan keputusan dalam menentukan pendamping terbaik pada Target Outbound Jogja.
4. Menerapkan ilmu-ilmu sistem informasi baik teori maupun praktek yang didapatkan selama mengikuti jenjang perkuliahan di UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA, khususnya dalam bidang sistem pendukung keputusan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Mempermudah dalam menentukan penilaian kinerja pendamping pada Target Outbound Jogja.
2. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam penerapannya.
3. Mengoptimalkan pelayanan terhadap peserta outbound dengan diketahuinya pendamping outbound terbaik.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam studi kasus ini yaitu dengan:

1. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung terhadap narasumber yang berkaitan langsung untuk

mendapatkan informasi dan data-data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian.

2. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses yang terjadi dalam situasi yang sebenarnya pada Target Outbound Jogja.

1.6.2 Metode Pemecahan Masalah

Penulis melakukan pemecahan masalah dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Konsep dasar metode SAW ini digunakan untuk mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut. Dan Metode Rating Scale untuk penilaiannya. Metode Rating Scale merupakan bentuk penilaian prestasi kerja yang tertua dan yang paling banyak digunakan oleh penilai terhadap prestasi kerja karyawan dengan skala tertentu mulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi.

1.6.3 Metode Analisis Sistem

Penulis melakukan analisis menggunakan metode SWOT. Metode ini digunakan agar mendapatkan sistem baru yang lebih akurat, selain itu digunakan analisis kebutuhan fungsional dan non fungsional, serta analisis kelayakan.

1.6.4 Metode Perancangan

Dalam perancangan penulis menggunakan ERD untuk menjelaskan hubungan antar entitas (tabel) di dalam sebuah *database* yang terhubung didalamnya, dengan kata lain ERD adalah diagram yang menjelaskan hubungan

antar tabel (entitas) didalam sebuah *database*, dan DFD untuk menggambarkan suatu sistem yang secara logika tanpa memperhitungkan titik dimana data tersebut akan disimpan, dengan kata lain DFD adalah diagram yang menjelaskan keluar-masuknya (aliran) data melalui sebuah sistem informasi.

1.6.5 Metode Testing

Pengujian program yaitu dengan melakukan pengujian *white box testing* dan *black box testing* untuk memastikan bahwa sistem yang dibuat sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematik penulisan dibuat untuk mempermudah pemahaman terhadap skripsi ini, maka pembahasan dibagi menjadi beberapa bab dengan pokok permasalahan yaitu :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan memberikan uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang mendasari pembahasan secara detail, serta hal-hal yang berhubungan dalam hal perancangan dan langkah-langkah pengembangan sistem pendukung keputusan yang dibuat berdasarkan pemaparan teori termasuk metode yang akan digunakan.

3. **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini akan menguraikan tinjauan umum tentang objek penelitian, analisis sistem yang digunakan meliputi analisis kebutuhan, analisis biaya dan manfaat, analisis kelayakan, dan perancangan aplikasi yang digunakan sebagai media komunikasi antara aplikasi dengan user.

4. **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan bagaimana penulis merancang atau mendesain sistem yang akan dibangun, mulai dari perancangan tertulis sampai pembuatan aplikasi, hasil testing aplikasi dan implementasinya.

5. **BAB V PENUTUP**

Bab ini bagian akhir dari penulisan hasil penelitian yang berisi kesimpulan dan saran.