

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong organisasi untuk memanfaatkan sistem berbasis komputer dalam mendukung proses pengambilan keputusan yang kompleks dan multikriteria. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah Sistem Pendukung Keputusan (SPK), yaitu sistem yang dirancang untuk membantu pengambil keputusan dalam mengevaluasi berbagai alternatif secara objektif dan sistematis berdasarkan kriteria tertentu [1].

Dalam praktik operasional firma hukum, proses penilaian kelayakan calon klien sering kali dihadapkan pada berbagai permasalahan. Penentuan apakah suatu perkara layak untuk ditangani umumnya masih bergantung pada pertimbangan subjektif, intuisi, serta pengalaman masing-masing pengambil keputusan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan inkonsistensi dalam penilaian, perbedaan keputusan antar pihak, serta risiko ketidaktepatan dalam menentukan prioritas klien. Selain itu, belum adanya mekanisme penilaian yang terstruktur dan terukur menyulitkan firma hukum dalam mendokumentasikan serta mempertanggungjawabkan dasar pengambilan keputusan secara objektif.

SPK menjadi solusi yang relevan ketika proses pengambilan keputusan masih dilakukan secara subjektif dan bergantung pada intuisi atau pengalaman individu. Salah satu penelitian [1] menunjukkan bahwa penerapan SPK dengan metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) mampu meningkatkan objektivitas dan konsistensi dalam proses penilaian, karena setiap alternatif dinilai berdasarkan nilai utilitas dan bobot kriteria yang terukur.

Metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) merupakan salah satu metode pengambilan keputusan multikriteria yang berfokus pada pengukuran tingkat utilitas dari setiap alternatif berdasarkan sejumlah atribut atau kriteria penilaian. Setiap alternatif dievaluasi dengan mempertimbangkan nilai preferensi

dan bobot kriteria yang telah ditentukan, sehingga hasil penilaian dapat mencerminkan tingkat kepentingan masing-masing kriteria secara kuantitatif. Metode MAUT efektif digunakan dalam menentukan alternatif terbaik, seperti pada penentuan lokasi cabang baru, karena mampu mengolah berbagai kriteria secara simultan dan terstruktur. Fleksibilitas dalam proses perhitungan tersebut menunjukkan bahwa MAUT memiliki tingkat adaptabilitas yang tinggi dan dapat diterapkan pada berbagai domain pengambilan keputusan, termasuk dalam konteks penilaian kelayakan calon klien di firma hukum [2].

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) terbukti memiliki kinerja yang baik dalam sistem pendukung keputusan berbasis multikriteria. Penelitian yang membandingkan metode Simple Additive Weighting (SAW) dan MAUT pada penentuan prioritas penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) menunjukkan bahwa kedua metode menghasilkan tingkat kesesuaian peringkat yang sangat tinggi, yaitu sebesar 99,99391 % untuk SAW dan 99,99484 % untuk MAUT, dengan nilai korelasi Spearman sebesar 0,7225 yang menunjukkan hubungan positif kuat antar hasil pemeringkatan [3]. Meskipun tingkat akurasi kedua metode relatif sebanding, MAUT dinilai lebih stabil dalam proses perankingan karena tidak terlalu sensitif terhadap variasi nilai data dibandingkan SAW. Penelitian lain yang membandingkan MAUT dengan Analytical Hierarchy Process (AHP) pada sistem pendukung keputusan pemilihan guru terbaik juga menunjukkan adanya perbedaan signifikan pada penentuan bobot kriteria dan hasil pemeringkatan alternatif, yang berdampak pada keputusan akhir yang dihasilkan [4]. Selain itu, hasil tinjauan literatur terhadap metode multi-criteria decision making (MCDM) menegaskan bahwa MAUT mampu menghasilkan keputusan yang lebih objektif dan terukur karena berbasis pada nilai utilitas, sehingga banyak diterapkan pada bidang sosial, pelayanan publik, serta sistem pendukung keputusan berbasis web yang menuntut transparansi dan akuntabilitas [5]. Temuan-temuan tersebut memperkuat alasan pemilihan metode MAUT dalam penelitian ini untuk menilai kelayakan calon klien di firma hukum secara rasional dan dapat dipertanggungjawabkan

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode MAUT dalam sebuah sistem pendukung keputusan guna menghasilkan peringkat kelayakan calon klien secara objektif. Hasil dari penelitian ini akan membantu firma hukum dalam menentukan prioritas klien secara lebih sistematis, efektif, dan akuntabel. Nilai numerik (skor utilitas) yang merepresentasikan tingkat kelayakan masing-masing calon klien. Nilai tersebut diperoleh dari proses perhitungan metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) melalui tahapan normalisasi calon klien dari tingkat kelayakan tertinggi hingga terendah sebagai dasar rekomendasi pengambilan keputusan di firma hukum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, kondisi yang ada saat ini menyebabkan proses evaluasi belum dilakukan secara terukur dan objektif. Belum adanya sistem pendukung keputusan sehingga mengakibatkan proses evaluasi bergantung pada pengalaman serta pertimbangan praktisi hukum. Kondisi tersebut dapat menyulitkan proses evaluasi pada tim secara konsisten, sehingga dibutuhkan sistem pendukung keputusan yang mampu membantu firma untuk menilai calon klien sesuai dengan kriteria secara sistematis dan objektif.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian terarah dan tidak meluas, ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Firma Hukum Machi Achmad dan Partner sebagai objek studi kasus.
2. Kriteria seleksi calon klien ditentukan berdasarkan wawancara dan kebutuhan operasional firma, mencakup antara lain: urgensi kasus, kompleksitas perkara, risiko hukum, kemampuan finansial, dan kelengkapan dokumen.
3. Metode yang digunakan untuk proses pengambilan keputusan adalah *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT).
4. Sistem pendukung keputusan yang dibangun hanya memberikan

rekomendasi berupa skor kelayakan dan perankingan calon klien tanpa melakukan analisis hukum substantif terhadap kasus.

5. Implementasi sistem dilakukan dalam lingkup simulasi berdasarkan data yang diperoleh dari firma, bukan digunakan secara langsung untuk kebijakan hukum yang mengikat.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menerapkan Sistem Pendukung Keputusan berbasis Web sebagai proses seleksi calon klien pada Firma Hukum Machi Achmad dan Partner.
2. Menerapkan metode MAUT dalam proses penilaian calon klien berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.
3. Menghasilkan rekomendasi peringkat pemilihan calon klien yang dapat membantu firma hukum dalam mengambil keputusan yang lebih efisien.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu terkait sistem pendukung keputusan, khususnya pada penerapan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) dalam bidang jasa hukum.
 - b. Menjadi referensi bagi peneliti yang tertarik dalam pengambilan keputusan multikriteria di lingkungan profesional berbasis layanan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Membantu Firma Hukum Machi Achmad dan Partner dalam menyeleksi calon klien secara lebih objektif, sistematis, dan efisien.
 - b. Mengurangi potensi bias subjektif dari konsultan hukum dalam proses seleksi klien.
 - c. Menyediakan dokumentasi penilaian yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - d. Mempermudah proses prioritas penanganan kasus berdasarkan urgensi dan kelayakan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi kajian literatur dan teori-teori yang menjadi landasan penelitian, meliputi studi literatur mengenai penelitian terdahulu serta dasar teori terkait Sistem Pendukung Keputusan, konsep *Multi-Attribute Utility Theory* (MAUT), serta teori pendukung lain yang relevan dengan seleksi calon klien pada firma hukum.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi objek penelitian, alur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan dalam perancangan dan penerapan metode MAUT pada proses seleksi calon klien.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil implementasi penelitian, termasuk penerapan metode MAUT, hasil perhitungan utilitas, proses perankingan calon klien, serta pembahasan terhadap efektivitas sistem dalam mendukung proses seleksi pada firma hukum.

BAB V PENUTUP

Memuat kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem maupun penelitian selanjutnya.