

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bengkel merupakan suatu usaha jenis wirausaha kecil dan menengah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan perbaikan, baik itu sepeda motor atau mobil [1]. Di dalamnya terjadi aktifitas kegiatan perbengkelan yang meliputi perawatan guna menjaga keawetan mobil dan perbaikan untuk memperbaiki segala sesuatu yang rusak pada mobil, sehingga kondisi mobil kembali baik dan sempurna. Perkembangan teknologi yang begitu pesat sangat mempengaruhi kinerja dari sebuah bengkel. Dengan tools – tools yang di modernisasi membuat pekerjaan dibengkel lebih cepat dan efektif. Namun perkembangan teknologi juga harus diimbangi dengan sumber daya manusia yang berkembang pula.

Tunas Toyota adalah contoh bengkel mobil resmi Toyota yang sudah melebarkan sayapnya dengan membuka banyak cabang disekitaran jabodetabek. Tidak terkecuali Tunas Toyota Bekasi yang sudah buka sejak 2018 lalu. Tunas Toyota Bekasi menawarkan jasa perbaikan dan pemeliharaan kendaraan khusus merk Toyota disekitar daerah Bekasi. Sebagai bengkel resmi dari Toyota, tentunya Tunas Toyota Bekasi memiliki sumber daya manusia yang sudah melaui training bersertifikasi resmi dari Toyota Astra Motor itu sendiri. Yang mana menjamin kualitas dan profesionalitas dalam melayani perbaikan dan pemeliharaan mobil Toyota.

Namun, banyaknya bengkel resmi Toyota yang berdiri di Bekasi, mengakibatkan persaingan yang memaksa setiap pesaing untuk memberikan layanan yang terbaik agar bisa terus eksis dalam persaingan. Hal ini mengharuskan setiap bengkel berinovasi untuk memberikan pelayanan yang unggul dari segi fasilitas maupun jasa yang ditawarkan. Kualitas sumber daya manusia yang baik adalah produk utama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Karena sumber daya manusia merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (*non material / non financial*) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam

mewujudkan eksistensi organisasi.[2] Dengan kata lain, sumber daya manusia menjadi pondasi utama dalam bisnis di bidang jasa.

Diantara banyaknya karyawan yang ada di bengkel Tunas Toyota Bekasi, teknisi adalah pilar penting dan menjadi poros dalam *service quality* yang diberikan. Teknisi bertanggung jawab langsung dengan perbaikan dan perawatan mobil yang ada dibengkel. Menjadikan teknisi sebagai *role* inti dalam jasa pelayanan bengkel. Kemampuan teknisi tidak hanya di nilai dari lead time yang di dapat saat melakukan pekerjaan, tapi juga ketepatan dan ketelitian, kemampuan memecahkan masalah, dan improvisasi jika diperlukan. Improvisasi mencakup kemampuan berkomunikasi kepada pelanggan jika dimintai penjelasan dan keterangan mengenai pekerjaan. Oleh karena itu, teknisi menjadi tolak ukur baik tidaknya pelayanan yang ada dibengkel. Dengan baiknya kinerja teknisi, berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa di bengkel tersebut.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) berarti mengevaluasi kinerja karyawan di masa sekarang dan atau di masa lalu secara relatif terhadap standar kinerjanya [3]. Hal ini berguna untuk menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan promosi, kompensasi, perlunya pelatihan atau pengembangan, maupun untuk pemberhentian seseorang. Ini bisa menjadi opsi untuk mengevaluasi kinerja teknisi sehingga dapat menjadi riset agar bengkel bisa lebih berkembang dan menghadirkan inovasi. Penilaian kinerja dapat menimbulkan persaingan sehat antar teknisi supaya mendapat nilai terbaik dan memiliki kesempatan untuk menapaki jenjang karir yang lebih tinggi. Ketika persaingan sehat terjadi, secara tidak langsung bengkel mendapatkan peningkatan kinerja yang mengakibatkan meningkatnya kualitas sumber daya manusia. Sehingga menciptakan lingkungan dengan individu yang berkembang dan menjadi nilai lebih bagi bengkel tersebut.

Tetapi di Tunas Toyota Bekasi belum memiliki sistem penilaian kinerja yang efektif. Penilaian kinerja hanya dilakukan setahun sekali dengan hanya mengandalkan

kriteria *productivity*, yang dinilai berdasarkan nilai rate dari jenis pengerjaan dan jenis mobil. Sementara keputusan penting lainnya seperti penunjukan teknisi untuk melakukan *Toyota Technician Contest* atau penunjukan *Kaizen Man* yaitu jabatan untuk melakukan perbaikan dan inovasi secara terus menerus, di tunjuk langsung oleh atasan. Dan masih banyak lagi hal mengenai efektifitas yang bisa di kembangkan, seperti kebutuhan untuk menambah, mengurangi, dan mempertahankan jumlah teknisi, pelatihan apa yang cocok untuk masing masing teknisi dan lain sebagainya. Pengisian data kinerja juga masih konvensional yang mengharuskan banyak data untuk dicatat dan direkap. Proses pengumpulan hasil kinerja yang dilakukan cukup lama dikarenakan banyaknya data yang harus dicatat dan direkap. Tentu saja hal ini tidak efektif dan sangat beresiko untuk kehilangan data yang sudah dibuat. Pengisian data kinerja juga masih konvensional, yaitu menggunakan form penilaian kinerja yang mengharuskan banyak data untuk dicatat dan direkap. Tentu saja hal ini tidak efektif dan sangat beresiko untuk kehilangan data yang sudah dibuat.

Untuk itu penulis mengusulkan penelitian Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Teknisi menggunakan metode VIKOR. VIKOR sendiri adalah metode multi atribut decision making untuk memecahkan permasalahan keputusan dengan kriteria yang saling bertentangan dan dari unit yang berbeda [4]. Konsep dasar VIKOR adalah menentukan ranking dari sampel-sampel yang ada dengan melihat hasil dari nilai-nilai utilitas dan regrets dari setiap sampel. metode VIKOR memiliki kelebihan pada proses pemeringkatan dengan memiliki nilai preferensi untuk pemeringkatan dan dapat mengatasi pemeringkatan banyak alternatif dengan lebih mudah. Dalam penelitian sebelumnya, dengan metode VIKOR oleh M. Hadi Prayitno dan Abrar Kuswara dengan judul Penerapan “Višekriterijumsko Kompromisno Rangiranje (Vikor) Dalam Seleksi Penerimaan Beasiswa”[5] menjelaskan bahwa hasil yang diperoleh dengan metode VIKOR dengan solusi kompromi mempertegas keputusan, karena mendapat pemeringkatan alternatif kompromi dari sejumlah alternatif yang ada. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Gede Suwardika dan I

Ketut Putu Suniantara dengan judul Penerapan Metode VIKOR pada Pengambilan Keputusan Seleksi Calon Penerima Beasiswa Bidikmisi Universitas Terbuka” [6] menjelaskan bahwa metode VIKOR dapat membantu proses seleksi dan menentukan penerima beasiswa bidikmisi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu:

- a. Sistem Penilaian masih berupa rekapan kinerja. Mengharuskan kepala bengkel untuk menilai satu persatu dengan kriteria yang terbatas.
- b. *Productivity* memiliki perbedaan nilai *rate* dan *lead time* yang berbeda tergantung jenis pekerjaan dan jenis mobil.
- c. Penilaian kinerja teknisi hanya menggunakan *productivity* dirasa kurang relevan untuk evaluasi kualitas pelayanan.
- d. Banyaknya data yang harus dicatat dan direkap memerlukan banyak waktu untuk melakukan penilaian.

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu:

- a. Bagaimana implementasi metode VIKOR untuk penilaian teknisi Tunas Toyota Bekasi?
- b. Bagaimana merancang sistem pendukung keputusan penilaian kinerja pada teknisi Tunas Toyota Bekasi?

## 1.4. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Membangun sistem pendukung keputusan penilaian kinerja teknisi yang multikriteria dan menggunakan perhitungan yang lebih presisi.

- b. Penilaian kinerja teknisi di Tunas Toyota Bekasi menjadi lebih efektif.
- c. Sebagai pendukung keputusan dalam pengembangan teknisi

### **1.5. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan agar tidak menyimpang dari tujuan guna mendapatkan hasil yang optimal. Batasan tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Sistem pendukung keputusan ini hanya berfokus pada penilaian kinerja teknisi, tidak dengan karyawan lainnya.
- b. Pemilihan kriteria harus bersifat objektif dengan berdasar pada data aktual kinerja teknisi.
- c. Kriteria tidak terbatas pada data yang memiliki nilai acuan yang tinggi, namun juga bisa menggunakan nilai acuan yang rendah. Sehingga dapat memiliki banyak kriteria.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

- a. Tunas Toyota Bekasi dapat membuat keputusan yang lebih presisi tentang pengembangan sumber daya manusianya, khususnya teknisi.
- b. Meningkatkan daya saing perusahaan dalam hal pelayanan dan jasa.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian-uraian landasan teori yang berhubungan dengan judul skripsi yang mendasari masalah yang akan diteliti. Meliputi hal-hal yang berhubungan dengan



sistem, data, informasi, sistem informasi, desain sistem informasi, komponen desain informasi, dan berbagai teori yang mendasari masalah yang akan diteliti

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil analisis yang didapat dari penelitian yang dilakukan, penjelasan dari permasalahan yang ada juga solusi alternatif penyelesaian permasalahan, serta penjelasan dari metodologi yang digunakan.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi pemaparan tentang tahap perancangan aplikasi, tahap uji coba, dan evaluasi aplikasi sistem informasi yang dikembangkan.

### **BAB V: PENUTUP**

Bab 5 adalah bab terakhir berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis beserta jawaban atau konklusi atas permasalahan yang diteliti. Selain itu, terdapat kritik saran yang bermanfaat dan membangun.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**