

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MITRA USAHA
BERPRESTASI DENGAN METODE ANALITYCAL
HIERARCHY PROCESS PADA
PT BANDAR MADANI 165**

SKRIPSI



**Oleh:
Dedi Saputra
141510025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MITRA USAHA
BERPRESTASI DENGAN METODE ANALITYCAL
HIERARCHY PROCESS PADA
PT BANDAR MADANI 165**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Dedi Saputra
141510025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dedi Saputra
NPM/NIP : 141510025
Fakultas : Teknik
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MITRA USAHA BERPRESTASI DENGAN METODE ANALITYCAL HIERARCHY PROCESS PADA PT BANDAR MADANI 165

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 31 Januari 2018

Materai 6000

Dedi Saputra
141510025

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MITRA USAHA
BERPRESTASI DENGAN METODE ANALITYCAL
HIERARCHY PROCESS PADA PT BANDAR MADANI 165**

Oleh

DEDI SAPUTRA

141510025

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 31 Januari 2018

Evan Rosiska, S.Kom., M.Kom

Pembimbing

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi starta satu (S1) pada program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi di Universitas Putera Batam.
3. Bapak Evan Rosiska, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Ibu Titin Wahyuni HR Menejer PT Bandar Madani 165.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang ikut berpartisipasi untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta pihak-pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 31 Januari 2018

Peneliti

ABSTRAK

Perkembangan sektor usaha di Indonesia mulai terasa kelihatan sedikit demi sedikit, baik itu usaha berskala besar maupun usaha kecil. Perkembangan dan pergerakan sektor usaha ini dapat dilihat dari banyaknya orang yang berminat untuk memulai usaha berbasis elektronik bisnis (e-bisnis), salah satu usaha bisnis banyak diminati orang-orang yaitu penjualan tiket pesawat penerbangan. Karena meningkatnya jumlah penerbangan salah satunya ke kota Batam, pada akhir-akhir ini yang membuat para pelaku usaha khususnya usaha biro perjalanan yang mengalami siklus perputaran Cash Flow usaha secara dinamis, dan harus dapat menangkap peluang perkembangan mobilitas penduduk tersebut. Seiring meningkatnya permintaan pemesanan tiket pesawat, semakin banyak juga orang yang tertarik untuk mencoba membuka usaha tersebut dengan menjadi mitra usaha agar memiliki akses keagenan yang langsung ke maskapai. PT Bandar Madani 165 salah satu agen biro perjalanan yang menyediakan akses untuk pendaftaran menjadi salah satu mitra usaha. PT Bandar Madani 165 memiliki lebih dari 200 mitra usaha yang tergabung mulai dari kota Batam dan luar kota. Tetapi dengan banyaknya mitra usaha, perusahaan masih belum mampu untuk memberikan apresiasi penghargaan kepada mitra usaha yang ikut memajukan proses bisnis yang berkembang pesat sampai saat ini. Maka dari itu diperlukan sebuah sistem pendukung keputusan yang akan menjadi proses pengambilan keputusan yang bertujuan untuk membantu pemilik (owner) atau manajer dalam menentukan pilihan yang akan dijadikan acuan untuk jangka pendek dan jangka panjang dan mendapatkan hasil dari keputusan. Penelitian menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP), dimana telah dipilih lima calon mitra usaha yang telah memenuhi kriteria. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen yang berbentuk angket (kuisioner). Validitas diuji dengan menggunakan perhitungan manual menggunakan perhitungan matriks menggunakan Microsoft Excel. Hasil penelitian menemukan bahwa ranking tertinggi dimiliki oleh alternatif TT travel (32%), posisi kedua Celebes (22%), posisi ketiga Putri Persada (17%), posisi keempat Lucia (15%), dan posisi kelima Filkana (11%).

Kata Kunci : Sistem Pendukung Keputusan, Mitra Usaha Berprestasi, Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

ABSTRACT

The development of the business sector in Indonesia start to see a bit by bit, as like a large-scale business or small business. The business sector development and movement can be see many people intrested to start a business based on electronic business (E- business) .one of the business which many people intrested is airline ticket selling. Because increase amount of the flight especially to Batam city. On Recently made businessman especially travel agency which run to cash flow business on dynamically. And should can be capture the opportunity for society mobility development. Increase a demand of the airline tickets, and many people intrestested in try to do business it. PT Bandar Madani 165 have more than 200 business partner in batam city and other city. Company isnt be able give appreciation to business partner for progress in the future although have many business partner. Now we need a Decision supporting system is a decision taking process which is the purpose to assist the owner or manager in determine a choice will be used a reference short and long term and get the decision result . The research used Analytical Hierarchy Process (AHP) method, which chose by five prospective business partners have the criteria selected. Data collection techniques use a questionnaire instrument (quisitioner). Validity tested to use manual searching, matrix calculation and microsoft excel. The results found that the highest ranking was owned by TT travel alternative (32%), The second position Celebes (22%), The third position Putri Persada (17%) The fourth position Lucia (15%), And the fifth position Filkana (11%) .

Key Word : Decision Supporting System,Achievment Of the Business Partner, Analytical Hierarchy Process (AHP) Method

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Batasan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Pengertian Prestasi	10
2.1.2. Pengambilan Keputusan	10
2.1.3. Sistem Pendukung Keputusan	13
2.1.3.1. Arsitektur Sistem Pendukung Keputusan	16
2.1.4. Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	18

2.1.4.1.	Konsep dasar <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	19
2.1.4.2.	Struktur Hirarki AHP.....	19
2.1.4.3.	Prinsip Dasar AHP.....	20
2.1.4.4.	Penyusunan Hirarki AHP.....	21
2.1.4.5.	Menentukan Prioritas.....	22
2.1.4.6.	Cara Menghitung Nilai Eigen.....	23
2.1.5.	Software <i>Super Decisions</i> Versi 2.6.1.....	25
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	28
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	31
2.4.	Hipotesis.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1.	Metode Penelitian.....	36
3.2.	Desain Penelitian.....	36
3.3.	Operasional Variabel.....	39
3.4.	Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1.	Populasi.....	40
3.4.2.	Sampel.....	40
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6.	Metode Analisa Data.....	42
3.7.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	42
3.7.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	43
3.7.2.	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	46
3.6.3.	Struktur Organisasi.....	47
3.6.4.	Penjelasan Struktur Organisasi.....	48
3.6.5.	Penjadwalan.....	51
3.6.6.	Analisis SWOT.....	52
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1.	Analisis Dan Perancangan.....	57

4.1.1.	Deskripsi Masalah	57
4.1.2.	Rancangan Umum	58
4.1.3.	Analisa Masukan Sistem	59
4.2.	Penerapan Metode AHP	60
4.2.1.	Penyusunan Hirarki	60
4.2.2.	Menentukan Prioritas Elemen	61
4.3.	Implementasi Menggunakan <i>Super Decisions</i>	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1.	Kesimpulan	84
5.2.	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Banding Secara Berpasangan	22
Tabel 2. 2 Indeks Konsistensi Random	24
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Penjadwalan Rencana Implementasi	51
Tabel 4. 1 Skala Perbandingan Kriteria.....	61
Tabel 4. 2 Matrik Skala Perbandingan Yang Telah Di Isi	61
Tabel 4. 3 Eigen Vektor 1	62
Tabel 4. 4 Eigen Vektor 2	63
Tabel 4. 5 Selisih Nilai Eigen Vektor.....	64
Tabel 4. 6 Pembobotan Nilai Normalisasi Eigen Vektor 1	65
Tabel 4. 7 Kriteria Penjualan.....	68
Tabel 4. 8 Eigen Vektor 1 Penjualan.....	68
Tabel 4. 9 Eigen Vektor 2 Penjualan.....	69
Tabel 4. 10 Selisih Nilai Eigen Vektor 1 dan Eigen Vektor 2 Penjualan.....	69
Tabel 4. 11 Kriteria Jaringan.....	69
Tabel 4. 12 Eigen Vektor 1 Jaringan.....	70
Tabel 4. 13 Eigen Vektor 2 Jaringan.....	70
Tabel 4. 14 Selisih Nilai Eigen Vektor 1 dan Eigen Vektor 2 Jaringan	70
Tabel 4. 15 Kriteria Publik Speker.....	71
Tabel 4. 16 Eigen Vektor 1 Publik Speker.....	71
Tabel 4. 17 Eigen Vektor 2 Publik Speker.....	72
Tabel 4. 18 Selisih Nilai Eigen Vektor 1 dan Eigen Vektor 2 Publik Speker	72
Tabel 4. 19 kriteria Kontrak Kerja	72
Tabel 4. 20 Eigen Vektor 1 Kontrak Kerja	73
Tabel 4. 21 Eigen Vektor 2 Kontrak Kerja	73
Tabel 4. 22 Selisih Nilai Eigen Vektor 1 dan Eigen Vektor 2 Kontrak Kerja.....	73
Tabel 4. 23 Kriteria Pengalaman.....	74
Tabel 4. 24 Eigen Vektor 1 Pengalaman.....	74
Tabel 4. 25 Eigen Vektor 2 Pengalaman.....	75
Tabel 4. 26 Selisih Nilai Eigen Vektor 1 dan Eigen Vektor 2 Pengalaman	75
Tabel 4. 27 Hasil analisa dan ranking alternatif.....	76
Tabel 4. 28 Hasil Akhir Keputusan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Tahap Pengambilan Keputusan	12
Gambar 2. 2	Arsitektur Sistem Pendukung	16
Gambar 2. 3	Struktur Hierarki AHP	20
Gambar 2. 4	Tampilan Awal Aplikasi.....	26
Gambar 2. 5	Jendela Aplikasi <i>Super Decisions</i>	26
Gambar 2. 6	Jendela Kerja <i>Super Decisions</i>	27
Gambar 2. 7	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 2. 8	Paradigma Pemikiran.....	34
Gambar 3. 1	Desain Penelitian	37
Gambar 3. 2	Denah Lokasi	43
Gambar 3. 3	Struktur Organisasi PT Bandar Madani 165.....	48
Gambar 4. 1	Arsitektur Sistem Pendukung Keputusan	58
Gambar 4. 2	Struktur Hierarchy AHP	60
Gambar 4. 3	Normalisasi Tabel Eigen Vektor 1	63
Gambar 4. 4	Normalisasi Tabel Eigen Vektor 2	64
Gambar 4. 5	Mencari Nilai CI dan λ maks.....	66
Gambar 4. 6	Tampilan Utama <i>Super Decisions</i>	77
Gambar 4. 7	Merancang <i>Cluster</i>	77
Gambar 4. 8	Tampilan <i>New Cluster Dialog</i>	78
Gambar 4. 9	<i>Cluster</i> Goal, Kriteria dan Aternatif	78
Gambar 4. 10	Tampilan Seluruh <i>Cluster</i>	79
Gambar 4. 11	<i>Cluster</i> Yang Telah Terhubung	80
Gambar 4. 12	Pengisian Kuesioner	81
Gambar 4. 13	Matrik Perbandingan	82
Gambar 4. 14	Hasil Akhir persentase Ranking Prioritas Mitra Usaha.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada masa era globalisasi saat ini perkembangan elektronik bisnis (*e-business*) di Indonesia sangat potensial karena jumlah penduduk Indonesia sangat banyak, jadi peluang penerapan menggunakan elektronik bisnis (*e-business*) sangat terbuka. Perkembangan elektronik bisnis (*e-business*) di Indonesia juga bergantung pada edukasi para praktisi kepada masyarakat yang memiliki latar belakang budaya yang masih kuat. Karena pertumbuhan yang sangat cepat dari bisnis global, pembentukan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang memiliki daya saing sangat diperlukan untuk dilakukan. Salah satu dari beberapa faktor penting yang mempengaruhi pembangunan UKM adalah kemampuan inovasi dan teknologi kemampuan, di mana UKM tidak atau kurang memiliki akses melalui media elektronik.

Dalam penggunaan sehari-hari, e-bisnis tidak hanya menyangkut dagang (perdagangan elektronik) saja. Dalam hal ini, e-transaksi lebih merupakan sub bagian dari e-bisnis, sementara e-bisnis meliputi segala macam fungsi dan kegiatan bisnis yang menggunakan data elektronik, termasuk pemasaran internet (*e-Pemasaran*). Sementara itu, e-bisnis berkaitan secara menyeluruh dengan

proses bisnis termasuk *Value Chain* atau pembelian secara elektronik (*electronic purchasing*). Manajemen rantai suplai (*Supply Chain Management*), pemrosesan order elektronik, penanganan dan pelayanan kepada pelanggan, dan kerjasama dengan mitra bisnis. *E-bisnis* memberi kemungkinan untuk pertukaran data diantara satu perusahaan dengan perusahaan lain.

Perkembangan sektor usaha di Indonesia mulai terasa kelihatan sedikit demi sedikit, baik itu usaha berskala besar maupun usaha kecil. Perkembangan dan pergerakan sektor usaha ini dapat dilihat dari banyaknya orang yang berminat untuk memulai usaha berbasis elektronik bisnis (*e-business*), salah satu usaha bisnis banyak diminati orang-orang yaitu penjualan tiket pesawat penerbangan. Karena meningkatnya jumlah penerbangan salah satunya ke kota Batam, pada akhir-akhir ini yang membuat para pelaku usaha khususnya usaha biro perjalanan yang mengalami siklus perputaran *Cash Flow* usaha secara dinamis, dan harus dapat menangkap peluang perkembangan mobilitas penduduk tersebut.

Meningkatnya permintaan pemesanan tiket pesawat, semakin banyak juga orang yang tertarik untuk mencoba membuka bisnis usaha tersebut, di karenakan bisnis penjualan tiket penerbangan pesawat tidak akan pernah sepi dan akan menjadi salah satu pilihan alternatif utama sebagai jasa transportasi untuk melakukan perjalanan kesuatu tempat karena bisa melakukan perjalanan yang jauh dalam waktu yang singkat sehingga setiap orang bisa menghemat waktu dan tenaga dibandingkan dengan menggunakan transportasi lainnya.

Dengan proses bisnis penjualan tiket penerbangan berbasis elektronik transaksi (*e-transaction*) bisa dilakukan dengan cara menajadi mitra usaha dari agen perjalanan yang menyediakan sistem untuk mitra usaha dalam melakukan transaksi penjualan tiket pesawat. mitra usaha yang sudah bergabung harus memahami sistem yang telah diberikan oleh agen pusat yang menyediakan sistem untuk bertransaksi. Mitra usaha yang akan bergabung harus mampu memberikan informasi tentang maskapai penerbangan baik dari segi fasilitas maupun pelayanan. Didalam melakukan pelayanan terutama pemesanan tiket tidak lepas dari peranan komputer yang terkoneksi dengan internet. Sistem pemesanan ini disebut juga dengan *Computer Reservation System*. Sistem pemesanan yang dilakukan sudah terkoneksi dengan situs-situs maskapai penerbangan yang sudah terkoordinasi baik dari aspek harga dan rute yang diinginkan sehingga informasi yang diberikan lebih akurat dan *up to date* . setiap mitra usaha yang sudah terdaftar akan diberi sebuah *Username* beserta *Password* yang bisa digunakan untuk mengakses situs layanan maskapai penerbangan tersebut.

Proses untuk menjadi mitra usaha bisa mendaftar ke perusahaan agen mana saja yang menyediakan sewa sistem dengan lisensi yang berhak langsung akses ke web maskapai dengan menggunakan konsep yang bentuk pertukaran yang melibatkan minimal dua individu yang saling bertukar kegiatan berwujud (*tangible*) dan yang tidak berwujud (*intangible*). Proses pendaftaran untuk menjadi mitra usaha ini juga bisa dilakukan pada PT Bandar Madani 165 yang menyediakan akses sewa sistem untuk kemudahan bagi mitra yang ingin memulai atau membuka usaha penjualan tiket penerbangan pesawat.

PT Bandar Madani 165 yang memiliki merek dagang Terminal Tiket, merupakan perusahaan yang bergerak pada pelayanann penjualan tiket perjalanan pesawat yang berdiri pada 04 April 2008 yang menjadi sebuah biro perjalanan beralamatkan di jalan Jl. Komplek Ruko Nagoya Square Blok D No.93 Nagoya – Kota Batam. Selain melayani jasa pelayanan tiket pesawat domestik (*on line*) dan internasional (*off line*) PT Bandar Madani 165 juga memeilik beberapa anak perusahaan yang mendukung kemajuan dari perusahaan pusat seperti, jasa sistem tiketing dengan brand ETC (*Electronic Transaction Centre*) System, EO (*Event Organizer*), dan jasa pengiriman barang, paket dan dokumen via udara, dengan brand Lion Parcel.

PT Bandar Madani 165, khususnya pada anak perusahaan penyedia jasa sistem tiketing dengan brand ETC (*Electronic Transaction Centre*) Sistem memeberikan kemudahan prosedur bertransaksi tiketing pesawat bagi pemula yang ingin membuka usaha jasa penjualan tiket pesawat penerbangan tanpa menghadapi kesulitan, Proses mudah, murah cepat, original dan *user friendly*, yang memberikan fasilitas dengan satu sistem bisa mengakses seluruh web maskapai dan bisa diakses dimana dimana saja ketika berpergian dengan mengakses sistem menggunakan smart phone.

PT Bandar Madani 165 memiliki kerja sama pada beberapa perusahaan diantaranya PT Berkah Bahari Madani, PT. Halcom Integrated Solutions, PT EPSON, OJK (Otoritas Jasa Keuangan), Protokol AD (Angkatan Darat), AU (Angkatan Udara) yang bertugas di bandara, PMP (Patria Maritim Perkasa), PBF (Pipa Mas Putih), PT Hunting Energy Asia dan 200 mitra usaha pengguna ETC

Sistem layanan bisnis ticketing berbasis website yang berada di kota Batam dan Luar kota seperti kota Pangkal Pinang, Bandar Lampung, Jakarta, Denpasar, Sumbawa, dan Merauke.

Pengaruh mitra usaha yang menjalin kerja sama dengan PT Bandar Madani 165 juga menjadi yang menjadikan nyawa perusahaan dalam menggerakkan roda bisnis perusahaan. Hal tersebut tentu akan membutuhkan mitra usaha yang aktif dan berkualitas didalam menjalankan dan mempromosikan bisnis penjualan tiket pesawat agar perusahaan PT Bandar Madani 165 dapat berjalan dan bergerak sesuai tujuan perusahaan itu sendiri. Proses pencarian mitra usaha yang memenuhi syarat untuk menjadi salah satu mitra usaha berprestasi harus memiliki kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan diantaranya, yang pertama harus memiliki jaringan yang luas yang pastinya akan sangat mempengaruhi perkembangan bisnis yang sedang dijalani, kriteria yang ke-dua mitra usaha harus bisa menjadi *Public Speaker* untuk memperkenalkan bisnis ticketing dengan brand ETC, kriteria yang ke-tiga mitra usaha mampu meningkatkan penjualan penrebangan tiket pesawat, ke-empat mitra usaha harus memiliki kontrak kerja yang kemitraan, dan yang ke-lima mitra usaha harus memiliki pengalaman karena selain kemampuan, pengalamanpun berperan dalam keberhasilan bisnis. Ini akan sangat membantu kelak apabila menghadapi masalah bisnis. Ketika mitra usaha sudah berhasil memenuhi kriteria dan ikut berperan menjadi salah satu roda penggerak kesuksesan perusahaan. tentu perusahaan harus melakukan penilaian kinerja yang sistematis serta melakukan pemilihan mitra usaha berprestasi diantara mitra yang lainnya untuk diberikan penghargaan sebagai mitra usaha

berprestasi merupakan suatu strategi manajemen yang banyak digunakan pada perusahaan skala besar. Dan proses penilaian pemilihan mitra usaha berprestasi akan dilakukan pada PT Bandar Madani 165 yang menjadi objek penelitian penulis.

Untuk mendapatkan beberapa mitra usaha yang berprestasi sesuai harapan dan memenuhi persyaratan, tentunya seorang pemilik (*Owner*) atau manajer mempunyai informasi tentang mitra usaha yang akan dijadikan salah satu mitra usaha yang berprestasi. Namun terkadang seorang pemilik (*Owner*) atau manajer kurang dapat mengingat informasi yang ada, apalagi kalau data mitra yang bergabung sangat banyak. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem pendukung keputusan untuk membantu pemilik (*Owner*) atau manajer untuk memutuskan mitra usaha yang telah bergabung, yang akan meraih salah satu mitra usaha yang berprestasi sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun beberapa identifikasi masalah yang penulis temukan, yang nanti akan di jadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya perhatian perusahaan PT Bandar Madani 165 dalam menentukan mitra usaha berprestasi, yang ikut serta berkontribusi dalam memajukan perusahaan.

2. Tidak adanya sebuah analisa sistem pendukung keputusan untuk menentukan mitra usaha yang berprestasi, yang nantinya akan mendapatkan penghargaan (*reward*).
3. Kurang ahlinya seorang pemilik (*owner*) atau menejer dalam menentukan mana mitra usaha yang pantas mendapatkan apresiasi sebagai mitra usaha berprestasi.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat sebuah analisa sistem pendukung keputusan dengan metode *analytical hierarchy process* (AHP)?
2. Bagaimana cara untuk membantu pemilik (*Owner*) atau menejer menentukan mitra usaha mana yang akan dijadikan salah satu mitra usaha berprestasi yang nanti akan diberikan penghargaan atas kontribusi yang diberikan untuk perusahaan?

1.4. Batasan Masalah

Karena keterbatasan penulis dalam melakukan proses analisa pengambilan keputusan, maka penulis memberi batasan agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan sebuah analisa sistem pendukung keputusan pada PT Bandar Madani 165 hanya akan membahas tentang mitra usaha berprestasi pada pengguna jasa sistem ETC (*Electronic Transaction Centre*).
2. Proses pengujian akan menggunakan software *Super Decisions*.
3. Kriteria yang dipilih untuk analisis adalah lima kriteria terdiri dari Penjualana, Jaringan Luas, Publik Speker, Kontrak kerja dan pengalaman. Selain itu juga meliputi lima alternatif yang terdiri dari TT travel, Putri Persada, Lucia, Celebes, dan Filkana.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa suatu sistem pendukung keputusan dengan metode AHP untuk membantu pemilik (*Owner*) atau menejer menentukan mitra usaha berprestasi.
2. Mempermudah pemilik (*Owner*) atau menejer dalam proses pengambilan keputusan dalam menentukan mana mitra usaha yang layak akan dijadikan sebagai mitra usaha berprestasi.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberi manfaat untuk semua kalangan yang berada baik dari sisi kampus maupun sisi obyek penelitian. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut :

1. Aspek Teoretis (Keilmuan)

- a. Dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana proses pengambilan keputusan dengan baik dan benar.
- b. Dapat menambah informasi tentang penggunaan metode AHP dalam proses pengambilan keputusan.
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan bagi peneliti lainnya dalam proses pengambilan keputusan.

2. Aspek Praktis (Guna Laksana)

- a. Memiliki sebuah pendukung keputusan yang akan berguna untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.
- b. Sistem pendukung keputusan bisa dipakai kembali, ketika ingin mencari lagi mitra usaha berprestasi untuk masa yang selanjutnya.
- c. Mendorong terciptanya proses pengambilan keputusan yang tepat pada sasarannya.
- d. Mempermudah dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis akan membuat sebuah sistem pendukung keputusan yang mungkin akan berguna pada perusahaan tersebut yang dituangkan dalam sebuah judul : **“SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MITRA USAHA BERPRESTASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALITYCAL HIERARCHY PROCESS PADA PT BANDAR MADANI 165”**.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Pengertian Prestasi

Dalam penelitian (Erni, 2015:27), istilah prestasi berasal dari bahasa Belanda yaitu *prestatie*, kemudian dalam bahasa Indonesia prestasi yang berarti hasil usaha.

Menurut (Qohar, 2000:28), prestasi adalah hasil dari suatu kegiatan yang telah dikerjakan, diciptakan, baik secara individual maupun kelompok. Prestasi tidak akan pernah dihasilkan tanpa suatu usaha baik berupa pengetahuan maupun keterampilan.

2.1.2. Pengambilan Keputusan

Menurut suryadi (2005:13), Pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi merupakan hasil suatu proses komunikasi dan partisipasi yang terus menerus dari keseluruhan organisasi. Hasil keputusan tersebut dapat merupakan

pernyataan yang disetujui antar alternatif atau antar prosedur untuk mencapai tujuan tertentu. Pendekatannya dapat dilakukan, baik melalui pendekatan yang bersifat individual atau kelompok, sentralisasi atau desentralisasi, partisipasi atau tidak berpartisipasi, maupun demokratis atau konsensus (Tetap, Ilmu, & Universitas, Komputer, 2012:37).

1. Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan meliputi beberapa tahap melalui beberapa proses (Lucas, 92). Menurut Simon (1960), pengambilan keputusan meliputi empat tahap yang saling berhubungan dan berurutan. Empat proses tersebut adalah:

a. Integelligence

Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendekteksi dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukkan diperoleh, diproses, dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

b. Design

Tahap ini merupakan proses menemukan dan mengembangkan alternatif. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi.

c. Choice

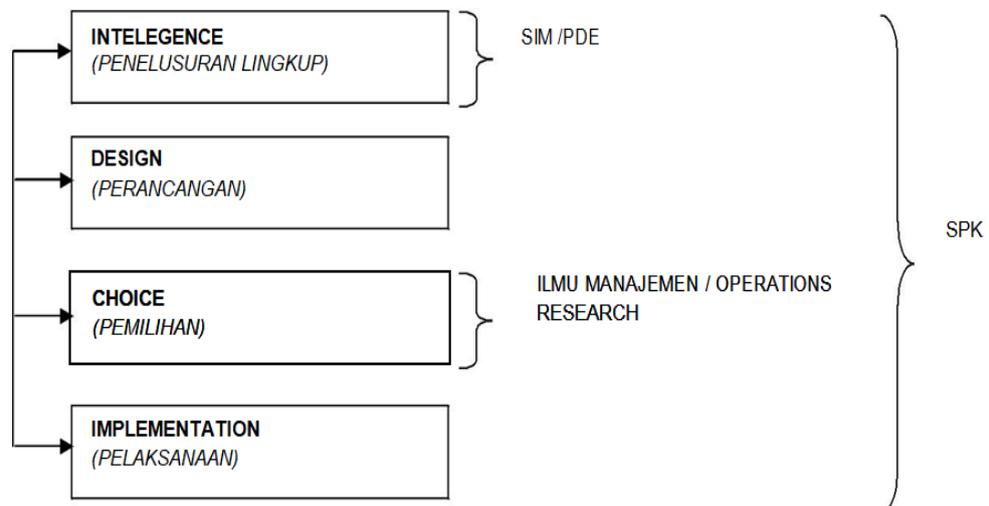
Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan diantara berbagai alternatif tindakan yang mungkin dijalankan. Tahap ini meliputi pencarian, evaluasi, dan rekomendasi solusi yang sesuai untuk model yang telah dibuat. Solusi

dari model merupakan nilai spesifik untuk variabel hasil pada alternatif yang dipilih.

d. Implementation

Tahap implementasi adalah tahap pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil. Pada tahap ini perlu disusun serangkaian tindakan yang terencana, sehingga hasil keputusan dapat dipantau dan disesuaikan apabila diperlukan perbaikan.

Dalam hal ini, model simon juga menggambarkan kontribusi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan ilmu Manajemen / Operations Research (IM/OR) terhadap proses pengambilan keputusan, seperti terlihat pada gambar 2.2.



Sumber : (Nur Elfi Husda, 2017)

Gambar 2. 1 Tahap Pengambilan Keputusan

2.1.3. Sistem Pendukung Keputusan

Pada dasarnya Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan pengembangan lebih lanjut dari sistem informasi manajemen terkomputerisasi yang dirancang sedemikian rupa sehingga bersifat interaktif dengan pemakainya. Sifat interaktif dimaksudkan untuk memudahkan integrasi antara berbagai komponen dalam proses pengambilan keputusan seperti prosedur, kebijakan, teknik analisis, serta pengalaman dan wawasan manajerial guna membentuk suatu kerangka keputusan bersifat fleksibel. Konsep Sistem Pendukung Keputusan (SPK) / *Decision Support System* (DSS) pertama kali diungkapkan pada awal tahun 1970-an oleh Michael S. Scott Morton dengan istilah *Management Decision System*. (Arasyid, Abdillah, & Uriawan, 2016:534).

Tujuan dari Sistem Pendukung Keputusan (Oktariani & Jauhari, 2011:306), yaitu:

1. Membantu menejer dalam pengambilan keputusan atas masalah semi terstruktur.
2. Memberikan dukungan atas pertimbangan menejer dan bukannya dimaksudkan untuk menggantikan fungsi menejer.
3. Meningkatkan efektivitas keputusan yang diambil menejer lebih dari pada perbaikan efisiensinya.
4. Kecepatan komputasi. Komputer memungkinkan para pengambilan keputusan untuk melakukan banyak komputasi secara cepat dengan biaya rendah.

5. Peningkatan produktivitas. Membangun satu kelompok pengambilan keputusan, terutama para pakar, bisa sangat mahal. Pendukung terkomputerisasi bisa mengurangi ukuran kelompok dan memungkinkan para anggotanya untuk berada di berbagai lokasi yang berbeda-beda. Selain itu, produktivitas staf pendukung bisa ditingkatkan.
6. Dukungan kualitas. Komputer bisa meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat.
7. Berdaya asing. Manajemen dan pemberdayaan sumber daya perusahaan. Tekanan persaingan menyebabkan tugas pengambilan keputusan menjadi sulit. Persaingan didasarkan tidak hanya pada harga, tetapi juga pada kualitas, kecepatan, kustomasi produk, dan dukungan pelanggan.
8. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam pemrosesan dan penyimpanan.

Menurut Simon dalam (Kusrini, 2007:307), “ Otak manusia memiliki kemampuan yang terbatas untuk memproses dan menyimpan informasi. Orang-orang kadang sulit mengingat dan menggunakan sebuah informasi dengan cara yang bebas dari kesalahan.

Karena keterbatasan itu lah maka dibutuhkan sistem yang mampu membantu dan melengkapi kekurangan dari fungsi kerja otak manusia.

1. Karakteristik Sistem Pendukung Keputusan

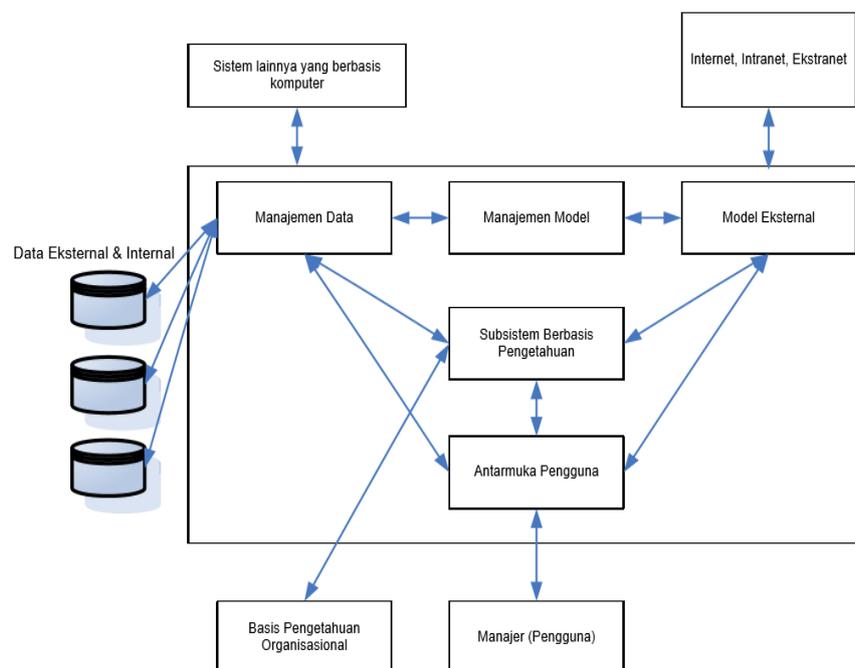
Berdasarkan hasil kutipan kusrini dalam (Rohayani, 2013:532), karakteristik sistem pendukung keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Sistem pendukung keputusan memberikan dukungan bagi pengambilan keputusan pada situasi semi terstruktur dan tak terstruktur dengan memadukan pertimbangan manusia dan informasi terkomputerisasi.
- b. Dukungan untuk semua lever manajerial, dari eksekutif puncak sampai manajer lini.
- c. Dukungan untuk individu dan kelompok.
- d. Dukungan untuk keputusan independen dan sekuensial
- e. Dukungan di semua fase proses pengambilan keputusan, yaitu *intelligence*, *design*, *choice*, dan *implementation*.
- f. Dukungan di berbagai proses dan gaya yang berbeda-beda.
- g. Adaptivitas sepanjang waktu
- h. Mudah untuk digunakan *user*.
- i. Peningkatan eektivitas dari pengambilan keputusan dari pada efesiensi.
- j. Kontrol penuh oleh pengambilan terhadap semua langkah proses pengambilan keputusan.
- k. Pengguna akhir bisa mengembangkan dan memodifikasi sendiri sistem sederhana
- l. Biasanya, model-model digunakan untuk mengalalisis situasi pengambilan keputusan.
- m. Akses disediakan untuk berbagai sumber daya, format, dan tipe mulai dari sistem informasi sampai sistem berorientasi objek.

- n. Dapat digunakan sebagai *standalone* oleh seorang pengambil keputusan pada satu lokasi atau didistribusikan di suatu organisasi secara keseluruhan dan di beberapa organisasi sepanjang rantai persediaan.

2.1.3.1. Arsitektur Sistem Pendukung Keputusan

Arsitektur dari SPK ditunjukkan dalam gambar 2.2 berikut.



Sumber : (Kusrini (2007 : 26))

Gambar 2. 2 Arsitektur Sistem Pendukung

Aplikasi sistem pendukung keputusan bisa terdiri dari beberapa subsistem, yaitu sebagai berikut :

1. Subsistem Menejemen Data

Subsistem menejemen data memasukkan satu basis data yang berisi data yang relevan untuk situasi dan dikelola oleh perangkat lunak yang disebut sistem menejemen basis data (*DBMS / Data Base Manajemen System*).

Subsistem menejemen data bisa diiterkoneksi dengan data *warehouse* perusahaan, suatu repository untuk data perusahaan yang relevan dengan pengambilan keputusan.

2. Subsistem Menejemen Model

Subsistem menejemen model merupakan paket perangkat lunak yang memasukkan model keuangan, statistik, ilmu menejemen, atau model kuantitatif lain yang memberikan kapabilitas analitik dan menejemen perangkat lunak yang tepat. Bahasa-bahasa permodelan untuk membangun model-model kustom juga dimasukkan. Perangkat lunak itu sering disebut Sistem Menejemen Basis Model (*MBMS*). Komponen tersebut dapat dikoneksikan ke penyimpanan korporat atau eksternal yang ada pada model.

3. Subsistem Antarmuka Pengguna

Pengguna berkomunikasi dengan memerintahkan sistem pendukung keputusan melalui subsistem tersebut. Pengguna adalah bagian yang dipertimbangkan dari sistem. Para peneliti menegaskan bahwa beberapa kontribusi unik dari sistem pendukung keputusan berasal dari interaksi yang intensif antara komputer dan pembuat keputusan.

4. Subsistem Menejemen Pengetahuan

Subsistem tersebut mendukung semua subsistem lain atau bertindak langsung sebagai suatu komponen independen dan bersifat operasional.

Berdasarkan penjelasan diatas, sistem pendukung keputusan harus mencakup 3 komponen utama dari DBMS, MBMS, dan antarmuka pengguna. Sedangkan subsistem manajemen berbasis pengetahuan adalah, tetapi bisa memberikan banyak manfaat karena memberikan intelegensi bagi ketiga komponen utama tersebut.

2.1.4. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dikembangkan oleh Thomas L. Saaty pada tahun 70 –an ketika di Warston school. Menurut Tzeng dan Huang (2011:15) menyatakan bahwa “atas dasar menangani masalah *Analytical Hierarchy Process* diusulkan untuk memperoleh bobot relatif sesuai”. Metode AHP merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam sistem pengambilan keputusan dengan memperhatikan faktor-faktor persepsi, preferensi, pengalaman dan intuisi. AHP menggabungkan penilaian-penilaian dan nilai-nilai probadi kedalam satu cara yang logis.

Masalah yang kompleks dapat diartikan bahwa kriteria dari suatu masalah yang belum jelas, ketidakpastian pendapat dari pengambilan keputusan, pengambilan keputusan lebih dari satu orang, serta ketidak akuratan data yang tersedia (Of & Social, 2016:175).

2.1.4.1. Konsep dasar *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

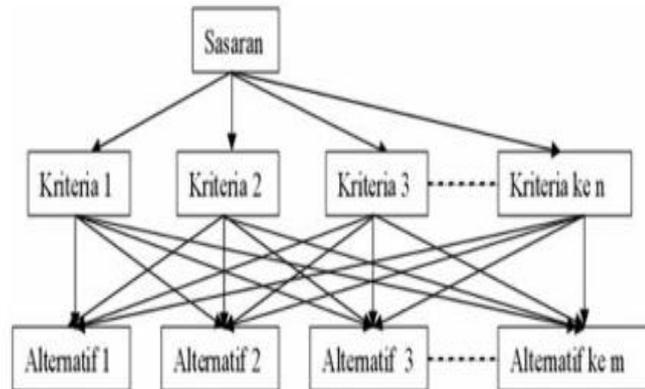
AHP (*Analytical Hierarchy Process*) adalah suatu teori umum tentang pengukuran yang digunakan untuk menemukan skala rasio, baik dari perbandingan berpasangan yang diskrit maupun kontinyu. AHP menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki. Hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi level dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya kebawah hingga level terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan kedalam kelompok-kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis (Eko Darmanto, Noor Latifah, 2014:77).

2.1.4.2. Struktur Hirarki AHP

Menyusun hirarki adalah langkah dimana suatu tujuan (Goal) yang telah ditetapkan selanjutnya diuraikan secara sistematis kedalam struktur yang menyusun rangkaian sistem hingga tujuan dapat dicapai secara rasional. Dengan kata lain, satu tujuan (goal) yang utuh, didekomposisi (dipecahkan) kedalam unsur penyusunnya. Kriteria yang dipilih harus mencakup semua aspek penting terkait dengan tujuan yang ingin dicapai. Namun kita harus tetap mempertimbangkan agar kriteria yang dipilih benar-benar mempunyai makna bagi pengambilan keputusan dan tidak mempunyai makna atau pengertian yang sama, sehingga walaupun kriteria pilihan hanya sedikit namun mempunyai makna

yang besar terhadap tujuan yang ingin dicapai. Setelah kriteria ditetapkan, selanjutnya adalah menentukan alternatif atau pilihan penyelesaian masalah.

Berikut adalah gambar struktur hirarki:



Sumber: (Eko Darmanto, Noor Latifah, 2014:77)

Gambar 2.3 Struktur Hierarki AHP

2.1.4.3. Prinsip Dasar AHP

AHP dibangun berdasarkan fakta-fakta dan pemikiran yang dilandasi oleh prinsip dasar manusia dalam berpikir analitis, sebagai berikut :

- Pikiran manusia mampu membandingkan dua obyek berbeda terkait dengan sifat umumnya.
- Perbandingan berpasangan adalah cara paling akurat untuk mendapatkan prioritas relatif dari sekumpulan obyek.
- Pikiran manusia tidak konsisten, namun individu yang memiliki informasi baik akan memiliki pemikiran yang *koheren* (bertalian secara logis).

Menjadi tidak konsisten penting untuk belajar, namun menjadi konsisten adalah lebih penting untuk membuat keputusan.

- d. Data kualitatif tentang masalah harus dirubah menjadi data yang dapat diintegrasikan dengan informasi kualitatif lain yang diperlukan untuk memikirkan rencana secara konsisten. Data kuantitatif dalam bentuk mentah tidak dapat digunakan untuk tujuan ini, namun ditemukan dari pengukuran yang alami. Untuk alasan ini, Dr. Saaty membuat skala perbandingan fundamental AHP dan menjaga bahwa obyektifitas disetujui dibandingkan dengan subyektifitas.

secara teknis, aplikasi AHP terdiri dari menyusun hirarki, mendapatkan penilaian melalui perbandingan berpasangan yang akan mendapat penilaian melalui perbandingan berpasangan yang akan disintesis menjadi prioritas lokal dan global, memastikan konsistensi pada tingkat yang dapat diterima, mengevaluasi keluaran, dan membuat perubahan jika diperlukan (Erni, 2015).

2.1.4.4. Penyusunan Hirarki AHP

Penyusunan hirarki ini merupakan tahapan paling penting dalam mengaplikasikan AHP sebagai model dari permasalahan yang ingin dipecahkan. Dalam penyusunan hirarki ini diperlukan pemikiran yang kreatif, pengumpulan informasi, pembangunan informasi, proses mengingat, sudut pandang orang lain dan juga pembangunan. Dalam praktek, tidak ada prosedur baku untuk membentuk tujuan, kriteria dan elemen lain dalam hirarki. Susunan dari hirarki

adalah multilinier dan menyusun dari atas kebawah faktor-faktor yang bersifat paling umum dan sedikit dapat dikontrol hingga faktor yang bersifat konkrit dan dapat di kontrol.

2.1.4.5. Menentukan Prioritas

Persepsi yang dimiliki pembuat keputusan berkenaan dengan prioritas didapatkan melalui sejumlah penilaian perbandingan berpasangan satu sama lain yang dibuat dalam bentuk matrik. Untuk mengisi matrik perbandingan berpasangan ini digunakan angka yang mewakili tingkat kepentingan relatif dari satu elemen terhadap elemen lainnya. Skala perbandingan berpasangan ini dapat dilihat pada tabel 2.1. skala mendefinisikan dan menjelaskan nilai dari 1 sampai dengan 9 yang digunakan dalam membandingkan elemen dalam setiap level dari satu hirarki terhadap suatu kriteria pada level di atasnya secara berpasangan.

Tabel 2. 1 Skala Banding Secara Berpasangan

Nilai	Definisi	Penjelasan
1	Sama Penting (<i>Equal Importance</i>)	Dua elemen mempunyai pengaruh yang sama besar terhadap tujuan
3	Sedikit lebih penting (<i>Slightly more Importance</i>)	Pengalaman dan penilaian sedikit mendukung satu elemen dibanding elemen lainnya
5	Jelas lebih penting (<i>Materially more Importance</i>)	Pengalaman sangat kuat mendukung satu elemen dibanding elemen lainnya
7	Sangat jelas penting	Satu elemen dengan kuat didukung dan

	(<i>Significantly more Importance</i>)	dominan terlihat dalam praktek
9	Mutlak lebih penting (<i>Absolutely more Importance</i>)	Bukti yang mendukung elemen yang satu terhadap elemen lain memiliki tingkat penegasan tertinggi
2,4,6,8	Ragu-ragu antara dua nilai yang berdekatan (<i>Compromise Value</i>)	Nilai ini diberikan bila ada dua kompromi diantara dua pilihan
1/3,1/5,1/7,1/9	Kebalikan	Misalnya A dibanding B menghasilkan 3, maka B dibanding A menghasilkan 1/3

Sumber : (Erni, 2015:30)

Melalui metode AHP, prioritas dari sederetan kriteria atau alternatif ditentukan dengan membandingkan masing-masing kriteria yang diberi bobot dari skala terendah hingga tertinggi yaitu 1 hingga 9. Secara relatif kita mempunyai persepsi bahwa dibandingkan antara alternatif satu dengan lainnya, manakah yang paling penting dan berapakah lebih pentingnya.

Didalam AHP, penetapan prioritas kebijakan dilakukan dengan menangkap secara rasional persepsi orang, kemudian mengkonversi faktor-faktor yang *intangibile* (yang tidak terukur) kedalam aturan yang biasa, sehingga dapat dibandingkan.

2.1.4.6. Cara Menghitung Nilai Eigen

Untuk mengetahui tingkat konsistensi metode AHP harus dilengkapi dengan perhitungan Indeks Konsistensi (*Consistency Index*). Setelah diperoleh indeks konsistensi, maka hasilnya dibandingkan dengan Indeks Konsistensi Random (*Random Consistency Index / RI*), untuk setiap n objek. Tabel 2.2 memperlihatkan nilai RI untuk setiap n objek ($2 \leq n \leq 10$). Prof. Saaty menyusun Tabel RI diperoleh dari rata-rata Indeks Konsistensi 500 matriks. CR (*Consistency Rasio*) adalah hasil perbandingan antara Indeks Konsistensi (CI) dengan Indeks Random (RI). Jika $CR \leq 0.10$ (10%) berarti jawaban pengguna konsisten sehingga solusi yang dihasilkan optimal.

Tabel 2. 2 Indeks Konsistensi Random

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0,00	0,00	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

Sumber : (Erni, 2015)

Langkah-langkah pengecekan konsistensi hasil metode AHP adalah :

1. Hitung perkalian antara matriks awal dengan matriks nilai eigen yang

terakhir :

$$A * W^T ;$$

Dimana : A = matriks awal,

w^T = matriks nilai eigen dalam format baris.

2. Hitung :

$$\frac{1}{n} \sum_{i=1}^{i=n} \frac{AW^T}{W^T}$$

3. Hitung *Consistency Index* (CI) :

$$CI = \frac{\text{Hasil Langkah 2-n}}{n-1}$$

4. Hitung CR :

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Jika nilai CR ≤ 0.10 (10%) maka nilai derajat kekonsistenan memuaskan. Jika CR > 0.10 maka berarti ada ketidakkonsistenan saat menetapkan skala perbandingan sepasang kriteria. Jika hal ini terjadi, dapat dipasatkan bahawa solusi hasil metode AHP menjadi tidak berarti bagi pengguna.

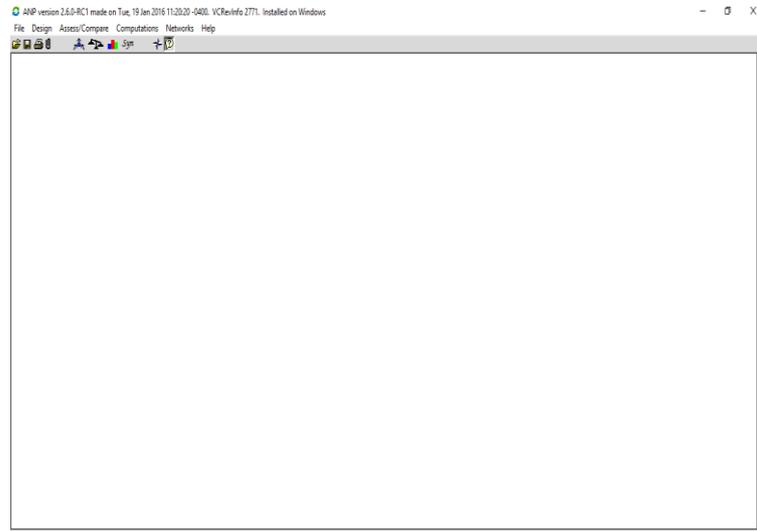
2.1.5. Software *Super Decisions* Versi 2.6.1

Software *Super Decisions* adalah sebuah aplikasi pendukung untuk proses pengujian dari pencarian matriks. Software ini adalah pengembangan dari pencarian manual menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Adapun tampilan *interface super decisions*, seperti yang ada pada tampilan gambar dibawah ini.

1. Tampilan awal

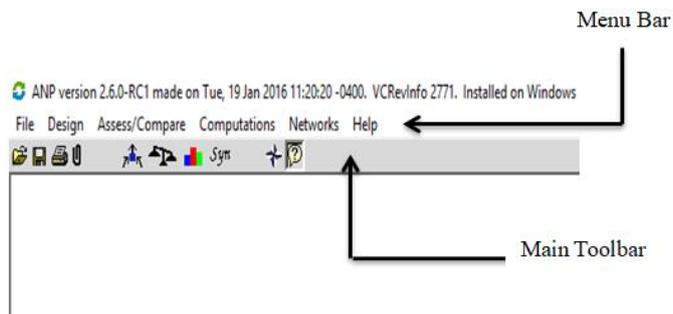
Cara untuk mengaktifkan lembar kerja pada software *Super Decisions* adalah menjalankannya dari menu *Start*, pilih *SuperDecisions.exe*.

kemudian klik 2 kali, sehingga akan langsung masuk pada tampilan awal aplikasi, seperti yang terlihat pada gambar 2.4.



Gambar 2. 4 Tampilan Awal Aplikasi

2. Jendela Aplikasi *Super Decisions*

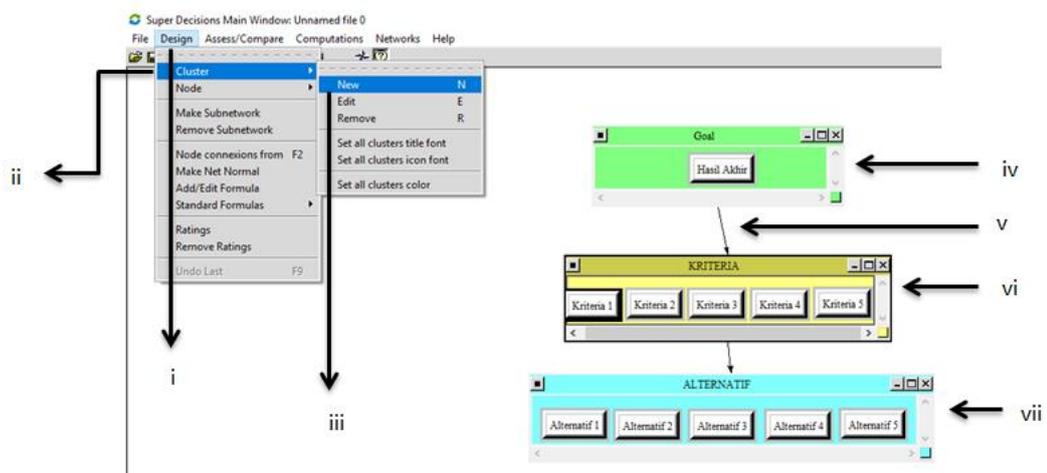


Gambar 2. 5 Jendela Aplikasi *Super Decisions*

Adapun keterangan mengenai jendela-jendela pada pada aplikasi software *Super Decisions* adalah sebagai berikut :

- a. Menu *Bar*, digunakan untuk memilih tugas-tugas tertentu seperti membuat lembar kerja baru, menyimpang lembar kerja, membuka lembar kerja dan lain-lain.
- b. Main *Toolbar*, digunakan untuk melakukan tugas-tugas tertentu dengan cepat.

3. Jendela Kerja *Super Decisions*



Gambar 2. 6 Jendela Kerja *Super Decisions*

Sebagaimana dengan proses belajar ini, penulis akan fokus pada beberapa jendela yang penting terlebih dahulu sehingga konsentrasi pembaca tidak menjadi pecah dan bingung. Adapun jendela-jendela yang perlu anda perhatikan adalah sebagai berikut :

- i. Menu *Design*, digunakan untuk memulai lembar kerja baru yang akan dibuat.
- ii. Menu *Cluster*, digunakan untuk membuat *Design* pada lembar kerja yang akan dibuat.

- iii. Submenu New, digunakan untuk membuka lembar kerja *Design* baru yang akan dibuat.
- iv. Goal (Hasil Akhir), Cluster 1 penentuan hasil akhir dari pencarian dari beberapa kriteria dan alternatif.
- v. *Connection Arrow*, digunakan untuk menghubungkan atau mengkoneksikan antara Cluster Kriteria dan Cluster Alternatif, sehingga sampai mendapatkan hasil Akhir.
- vi. Cluster Kriteria, digunakan untuk menentukan kriteria-kriteria yang telah dipilih untuk mencari proses hasil akhir.
- vii. Cluster Alternatif, digunakan untuk menentukan alternatif yang telah dipilih untuk mencari proses hasil akhir

2.2. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai data dan bahan pertimbangan dalam penelitian ini sesuai dengan topik.

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penelitian	Hasil Penelitian
1	Decisions Support System (DSS) use and decion Performance: DSS motivation and its antecedents	(Chan, Song, Sarker, & Plumlee, 2016) (Nomor Jurnal: 0378:7206)	Dalam perkembangan zaman saat ini, khususnya keamanan informasi tidak bisa diragukan lagi, salah satunya prinsip yang paling penting
2	Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan	Ermawati, (ISSN : 2301-9425)	Dalam pemilihan calon peserta cerdas

	Calon Peserta Cerdas Cermat Dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)		cermat menggunakan metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) bisa membantu dalam proses pengambilan keputusan terhadap beberapa alternatif yang harus diambil dengan kriteria yang menjadi bahan pertimbangan. Dan dengan dibangunnya sistem aplikasi pengambilan keputusan pemilihan calon cerdas cermat di SMA Negeri 1 simpang kiri, dapat memudahkan pihak sekolah dalam menyeleksi calon peserta cerdas cermat.
3	Sistem Pendukung Keputusan kelayakan pembiayaan menggunakan metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	Siti Rendani Anjaryanti, Yudi Ramdhani (Prasetyo & Kusumah, 2015) ISSN: 2355-6579 E-ISSN: 2528-2247	Sistem yang dibangun dapat menjadi efektif dan efisien; sistem yang dibangun dapat menjadi alat bantu bagi menejer dalam menganalisa hasil survey, guna meminimalisir jumlah NPL dan NPF pada periode selanjutnya; penerapan metode AHP pada sistem yang dibuat, didesain untuk menangkap secara rasional persepsi orang

			yang berhubungan sangat erat dengan masalah kelayakan pembiayaan. Sehingga penilaian bersifat lebih objektif.
4	GIS-based Decision Support System for Building Retrofit	(Buffat et al., 2017) (Nomor Jurnal : 1876-6102)	Dengan mengembangkan sistem pendukung keputusan berbasis web untuk pemilik atau <i>owner</i> , sistem ini memungkinkan pengguna untuk mengeksplorasi penghematan energi dan potensi pengurangan emisi karbon dari skenario retrofit yang berbeda. Pada sistem ini memerlukan pengetahuan pengguna tentang bangunan mereka. Dengan menggunakan data base GIS yang luas. Advanced pengguna dapat mengkalibrasi model panas dengan menyesuaikan nilai-nilai <i>default</i> yang digunakan, seperti untuk suhu kamar, atau memasukkan data konsumsi energi bersejarah. Tujuan dari platform adalah untuk

			menginformasikan tentang potensi <i>retrofits</i> energi bangunan mereka.
--	--	--	---

2.3. Kerangka Pemikiran

Mulai banyaknya bisnis usaha berbasis online, terutama pada bidang bisnis tiket online, yang menyebabkan banyak orang-orang beralih untuk memulai bisnis tersebut dengan cara melakukan penyewaan sistem penjualan tiket yang mudah dan bisa diakses dimana saja. Hal ini didasari produk, kualitas, model dan fitur yang relatif sama yang membuat calon mitra usaha lebih selektif dalam memutuskan penggunaan penyewaan sistem tersebut. Keberadaan penyewaan sistem yang sama menjadi ancaman serius bagi salah satu perusahaan penyewaan sistem seperti ETC (*Electronic Transaction Centre*), jika tidak bisa melaksanakan dan memanfaatkan pemasaran produk bisnis dengan sebaik-baiknya.

Salah satu variabel dari perkembangan bisnis usaha tersebut adalah mitra usaha yang menjadi salah satu pendukung dari penjualan tiket penerbangan pesawat, karena mitra usaha adalah menjadi salah satu aspek vital dalam perkembangan bisnis tiket penerbangan. Maka dari itu perusahaan penyedia sistem harus memberikan penghargaan kepada mitra usaha yang penjualannya tertinggi, karena sudah ikut serta dalam ikut mensukseskan peningkatan penjualan tiket penerbangan. Untuk menghindari pemilihan yang bersifat subyektifitas, yang nantinya akan membuat seorang menejer bingung dalam proses pengambilan

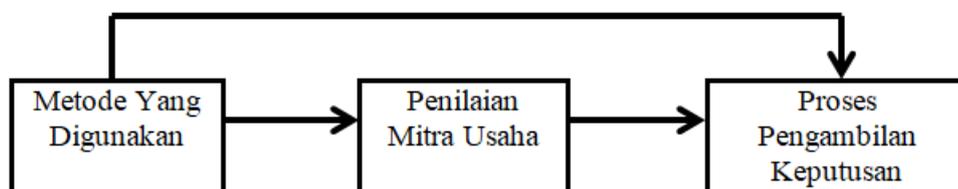
keputusan, metode yang digunakan oleh PT Bandar Madani 165 sendiri adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode AHP ini adalah yang akan membantu memecahkan persoalan yang kompleks dengan menstruktur pada suatu hirarki kriteria dalam proses pemilihan proses pemilihan mitra usaha yang benar-benar berhak mendapatkan penghargaan atas kontribusi yang ikut memajukan penjualan tiket penerbangan. Dan dengan menarik berbagai pertimbangan yang berguna ketika mengembangkan bobot atau prioritas pada pemilihan mitra usaha berprestasi pada tahap yang selanjutnya.

Penilaian dalam pemilihan mitra usaha yang berprestasi adalah menentukan kriteria dan alternatif untuk memperoleh hasil akhir penentuan mitra usaha yang berhak mendapatkan penghargaan. Dari segi penentuan kriteria dan alternatif terdiri dari, yang pertama mitra usaha memiliki jaringan yang luas yang memiliki beberapa alternatif kerja sama dengan instansi pemerintahan, retail, dan Perseroan Terbatas (PT). Yang kedua mitra usaha bisa menjadi *Public Speaker* dalam upaya mengenalkan sistem bisnis tiketing online yang memiliki beberapa alternatif pengenalan prodak melalui media sosial seperti facebook, instagram twitter, whatsapp, dan yahoo messenger, yang ketiga mitra usaha harus menjadi salah satu penjualan yang aktif dengan memiliki alternatif penjualan maskapai penerbangan Air Asia, Citilink Indonesia, Garuda Indonesia, dan Lion Airline, kriteria keempat mitra usaha harus memiliki kontrak kerja dengan alternatif *Retail*, travel agen, dan *Corporate*. Dan yang kelima mitra usaha harus memiliki pengalaman yang mencakup untuk keberhasilan bisnis usaha yang dijalankan

dengan beberapa alternatif seperti pengalaman penjualan, dan pengalaman pemasaran.

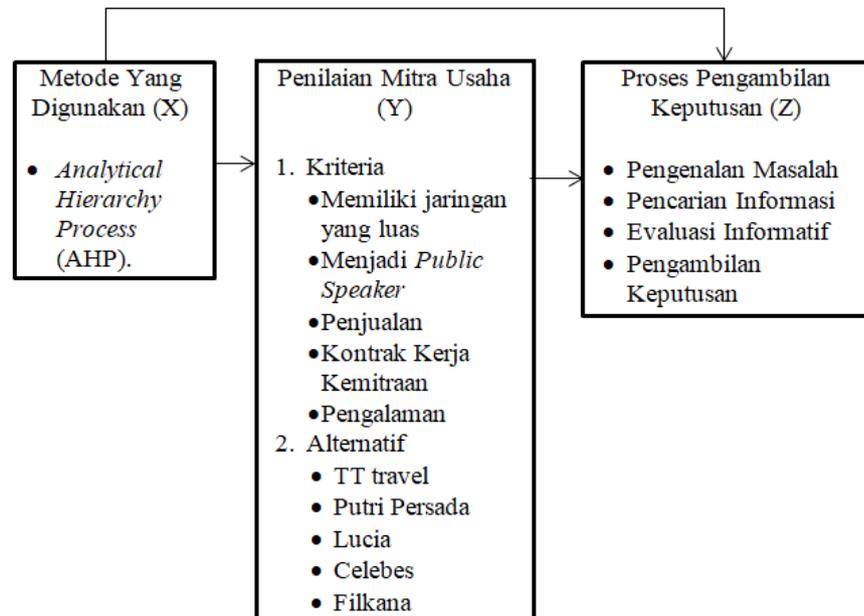
Proses keputusan pemilihan mitra usaha berprestasi ini tidak akan muncul secara seketika, melalui beberapa pertimbangan dan tahapan-tahapan dalam proses pemilihan mitra usaha berprestasi. Tahap pertama yang harus dilakukan yaitu pengenalan masalah dimana mitra usaha yang berhak mendapatkan penghargaan, lalu berlanjut ketahap kedua yaitu pencarian informasi penilaian mitra usaha dari beberapa kriteria yang telah ditentukan, lalu akan berlanjut pada tahap ketiga yaitu tahap evaluasi alternatif dimana mitra usaha yang akan dijadikan salah satu mitra usaha yang berprestasi setelah mendapatkan informasi yang telah didapatkan, dan tahap keempat yaitu pemberian keputusan dimana seorang menejer sudah menentukan beberapa mitra usaha yang berhak mendapatkan penghargaan.

Berdasarkan uraian diatas kerangka pemikiran diatas, maka penulis dapat menggambarkan kerangka pemikirannya yang terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. 7 Kerangka Pemikiran

Setelah mengetahui kerangka pemikirtan berdasarkan fenomena yang terjadi maka penulis dapat menyusun paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 8 Paradigma Pemikiran

2.4. Hipotesis

Sugiyono (2009:93) menyimpulkan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian disusun dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan jawaban sementara atau dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu:

1. Metode yang digunakan menganalisa sistem terhadap pemilihan mitra usaha berprestasi pada PT Bandar Madani 165.
2. Penilaian mitra usaha berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh menejer pada PT Bandar Madani 165.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

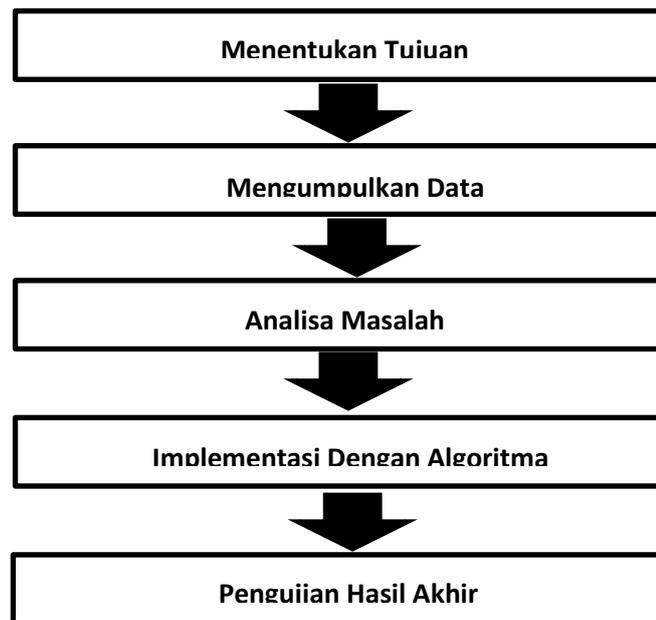
Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Borg and Gall (1989) menyatakan bahwa, metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah menjadi mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini sebagai metode konkrit / empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis (Sugiono, 2014).

3.2. Desain Penelitian

Pada bab ini penelitian dilakukan oleh peneliti secara sistematis sehingga menjadi pedoman dalam meneliti agar hasil yang dihasilkan dapat sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Berikut adalah desain penelitian yang merupakan langkah-langkah dalam penyelesaian masalah dalam penelitian.



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Berdasarkan desain penelitian pada gambar 3.1 maka masing-masing langkahnya dapat diuraikan sebagai berikut ini :

1. Menentukan Tujuan

Tujuan penelitian merupakan tahap penilaian dalam menentukan lima calon mitra usaha berprestasi yang ada sekarang ini seperti TT travel, putri persada, lucia, Celebes, dan Filkana yang nantinya data penilaian calon mitra usaha tersebut akan dirubah memakai permodelan dengan menggunakan metode AHP.

2. Mengumpulkan Data

Pengumpulan data tentang penelitian ini dilakukan di perpustakaan Universitas Putera Batam dan data yang ada di PT Bandar Madani 165 Batam, Seperti data penjual mitra usaha.

3. Analisa Masalah

Pada tahap ini penulis melakukan pengelompokkan data yang didapatkan dengan menggunakan perhitungan manual matriks menggunakan lembar kerja *Microsoft Excel*, agar data tersebut dapat di proses pada permodelan dan pada saat pengujiannya.

4. Implementasi Dengan Algoritma

Hasil dari pengolahan data yang telah didapatkan, kemudian dilakukan analisis untuk di buatnya rancangan alur. Pada tahap selanjutnya menggunakan AHP.

5. Pengujian Hasil Akhir

Pada tahapan pengujian hasil akhir yang peneliti lakukan untuk mengetahui apakah analisa yang sudah dirancang tersebut sesuai dengan apa yang peneliti harapkan. Pada tahap hasil akhir penulis menggunakan aplikasi *super decisions* untuk mencocokkan data pada AHP.

3.3. Operasional Variabel

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini mencakup dari variabel yang akan diolah adalah penilaian kriteria yang terdiri dari Jaringan Luas, Penjualan, Publik Speker, Kontrak Kerja, dan Pengalaman. Kemudian melakukan penilaian pada alternatif yang terdiri dari lima calon mitra usaha seperti TT travel, Putri Persada, Lucia, Celebes, dan Filkana, yang telah ditentukan menggunakan perhitungan matriks untuk menentukan nilai tertinggi. Kemudian dilakukan proses pengujian akhir menggunakan software *Super Decisions* untuk mencapai hasil akhir keputusan.

3.4. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel adalah sebagai berikut :

3.4.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian atau keseluruhan dan suatu sampel. Populasi pada penelitian ini adalah penentuan kriteria pada masing-masing mitra usaha, terdiri dari lima kriteria yaitu, Penjualan, jaringan luas, publik sepeker, kontrak kerja, dan pengalaman.

3.4.2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti. Yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya. Adapun sampel pada penelitian ini adalah lima mitra usaha yang dicalonkan menjadi mitra usaha berprestasi terdiri dari mitra TT travel, Putri Persada, Lucia, Celebes. Dan filkanayang tergabung pada PT Bandar Madani 165.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun kegiatan dalam teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Teknik Pengamatan Langsung (Observasi)

Dalam pengumpulan data penulis melakukan pengamatan langsung ke perusahaan dan mengamati objek yang diteliti. Dalam teknik ini juga data juga diperoleh dari profil perusahaan, daftar mitra usaha dan lain-lain yang merupakan data pendukung.

2. Kuisioner

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada para responden dan meminta tanggapan mereka atas pertanyaan yang diajukan. Pada penelitian ini digunakan kuisioner dengan skala perbandingan.

3. Teknik Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan menejer perusahaan yang bertanggung jawab atas segala hal yang menyangkut tentang perusahaan salah satunya yang menyangkut tentang mitra usaha yang merupakan subjek dalam pengumpulan data. Penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan mitra usaha yang aktif tergabung dalam bisnis online tiketing yang sedang berjalan saat ini sebagai bahan perbandingan untuk proses pengambilan keputusan menentukan mitra usaha yang berprestasi. Adanya pemahaman masalah yang dihadapi dan mencari solusi dengan beberapa alternatif. Wawancara dilakukan secara langsung dan insentif.

4. Teknik Kepustakaan (studi literatur)

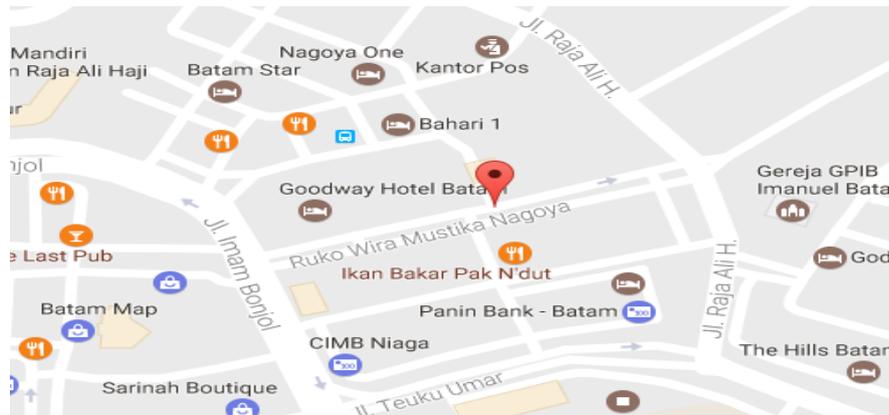
Mengumpulkan data dengan mencari informasi dari buku-buku dan jurnal yang menjadi referensi. Dalam studi pustaka, perpustakaan dan media online merupakan suatu tempat yang tepat guna untuk memperoleh informasi yang relevan untuk dikumpulkan, dibaca, diamati, dicatat, dan dimanfaatkan.

3.6. Metode Analisa Data

Teknik analisa data merupakan salah satu langkah yang paling menentukan dari sebuah penelitian, karena analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil dari penelitian. Pada tahap ini dilakukan penganalisaan kriteria dan alternatif mitra usaha yang memenuhi syarat sebagai mitra usaha yang berprestasi. terdapat beberapa data kriteria dan alternatif yang menjadi acuan untuk meneumkan pola yang nantinya akan menentukan keputusan dalam menentukan mitra usaha berprestasi. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode perhitungan matriks manual menggunakan *Microsoft Excel* dan akan diuji lagi kedalam sebuah software *Super Decisions* yang memungkinkan untuk menyelesaikan analisa berdasarkan kriteria dan alternatif.

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

PT Bandar Madani 165 dengan merek dagang terminal tiket batam yang beralamatkan di Komplek Ruko Nagoya Square Blok D No. 93 Batam yang terdiri dari 2 lantai, dengan total lantai 1 adalah $\pm 75 \text{ m}^2$, dengan luas detail sebagai berikut: Luas Konter 55 m^2 dan ruang administrasi 8 m^2 . Sedangkan lantai 2 terdiri dari ruang pimpinan seluas 8 m^2 dan ruang system ETC seluas 40 m^2 dan ditambah ruang meeting 6 m^2 .



Gambar 3. 2 Denah Lokasi

3.7.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bandar Madani 165 (BM 165) yang memiliki merk dagang terminal tiket batam, didirikan secara officialy pada tanggal 04 April 2008, dengan komposisi penggabungan antara team Eks dari perusahaan Trining Motivasi ESQ (Emotional Spiritual Quotien) cabang Batam dengan penambahan personel baru. pendiri perusahaan bernama Yunizar Basuki Satrio. Perusahaan ini memiliki kegiatan usaha pokok dalam bidang usaha penjualan tiket penerbangan dari beberapa maskapai penerbangan yang memiliki hubungan kerja (*Partnership*) sesuai dengan prosedur yang sudah disepakati oleh pihak perusahaan dan pihak pihak maskapai penerbangan.

Adapun beberapa maskapai penerbangan yang bekerja sama dengan PT Bandar Madani 165 yaitu Air Asia, Citilink Indonesia Airlines, Garuda Indonesia Airlines, Lion Air, dan Sriwijaya Air. Setiap maskapai penerbangan mempunyai prosedur reserevasi yang berbeda tetapi data yang diperlukan tetap sama seperti nama penumpang, kontak penumpang dan informasi lainnya. Sebagai salah satu

agen dari maskapai penerbangan PT BM 165 harus mampu mengetahui informasi apa saja yang ada disetiap maskapai penerbangan tersebut. Mulai dari jadwal penerbangan yang tersedia, kursi yang masih tersedia yang akan diberikan kepada calon penumpang, harga dan lain-lain yang merupakan salah satu tanggung jawab bagi agen untuk mempromosikan tiket dari setiap maskapai penerbangan tersebut.

PT BM 165 memiliki surat pengesahan yang disetujui oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU - 21820. AH. 01.01.2008, tertanggal 29 April 2008 dan Akta Perubahan Nomor : AHU – 34188.A0H.0.02.Tahun 2013. Kemudian pada tanggal 30 Juni PT BM 165 memiliki Surat Ijin Usaha Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pemerintah Kota Batam dengan Nomor : 311/556/ITUP/BPW.1/IV/2008. Pada tanggal 19 Maret 2014, PT BM 165 memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata dari Badan Penanaman Modal Batam (BPM) Kota Batam yang telah diperbaharui dengan Nomor : 103/BPM-BTH/TDUP/JPW/20014. Dan PT Bandar Madani 165 juga terdaftar pada Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak Kota Batam, dengan Nomor : PEM – 15654/WPJ.02/KP.0803/2008.

Selain menyediakan usaha biro perjalanan wisata, PT Bandar Madani 165 juga melakukan presentasi-presentasi langsung ke perusahaan-perusahaan yang ada di Batam. Dimana adanya penawaran untuk kerja sama dengan perusahaan tersebut . berdasarkan syarat dan ketentuan yang telah disepakati bersama maka kerja sama antar kedua pihak ini bisa terjalin dengan baik. Adapun beberapa perusahaan yang telah menjalin kerja sama dengan PT Bandar Madani 165 seperti: Dinas Kesehatan Kota Batam, PT Berkah Bahari Madani, PT. Halcom

Integrated Solutions, PT EPSON, OJK (Otoritas Jasa Keuangan), Protokol AD (Angkatan Darat), Protokol AL (Angkatan Laut), AU (Angkatan Udara) yang bertugas di bandara, PMP (Patria Maritim Perkasa), PBF (Pipa Mas Putih), PT Hunting Energy Asia. PT BM 165 juga menyediakan beberapa unit usaha guna menunjang operasional serta produktifitas usaha yang dikembangkan diantaranya yang pertama Unit EO (*Event Organizer*) dan Media yang menaungi seluruh aktifitas sebagai *Event Organizer*. Selain dalam kegiatan ESQ training, divisi EO memiliki beberapa kerjasama yang telah terjalin antara lain dengan Gudang Garam (*SM Enterprise*), Djarum, Bintang Toedjoe, Lion Air, Bank OCBC dan lain sebagainya. Selanjutnya yang kedua PT BM 165 mengembangkan unit usaha Web System dan Reservasi Online, pengembangan system layanan tiketing berbasis website (Electronic Transaction Centre-ETC System) yang menyediakan layanan sewa system untuk kemudahan orang-orang dalam menjalankan bisnis transaksi penjualan tiket penerbangan berbasis web, saat ini ETC Sistem memiliki jaringan lebih dari 200 mitra usaha yang tergabung dalam satu sistem yang berada di kota batam dan luar kota batam. Dan yang ketiga PT BM juga mengembangkan unit usaha baru dengan brand Lion Parcel (Lion Express) yang langsung mendapatkan penunjukan sebagai konsolidator Lion Parcel area Batam oleh Lion Air Group (Lion, Wings, Batik, Malindo, Thai Lion, Lion Bizjet, Lion Cargo dan Lion Parcel). Lion Parcel adalah unit usaha jasa titipipan dan pengiriman barang, paket, dan dokumen keseluruh indonesia dengan branding dan menjadi bagian dari Lion Air Group.

3.7.2. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan

Adapun Visi, Misi, dan Tujuan dari PT Bandar Madani 165 Batam adalah sebagai berikut :

1. Visi Perusahaan

PT Bandar Madani 165 mempunyai visi yaitu menjadi perusahaan yang mampu memberi kemanfaatan bersama secara optimal pada seluruh *Stake Holder* dan *Public*.

2. Misi Persahaan

PT Bandar Madani 165 mempunyai Misi yaitu menjadi salah satu perusahaan jasa dengan layanan prima, *zero mistake, no lost unit*, dan berkembang dengan maksimal.

Dengan memegang teguh tentang nilai-nilai sebagai berikut:

- i. Setiap langkah, gerak dan tindakan adalah ibadah pada ALLAH SWT
- ii. Kejujuran, kebenaran dan kasih sayang menjadi fondasi dan landasan.
- iii. Rendah hati, kesantunan, keramahan dan kesopanan adalah sikap utama.
- iv. Kekompakkan, kerjasama dan saling pengertian adalah komitmen kebersamaan.
- v. Kerja keras, pantang menyerah, dan selalu memperbaiki diri adalah semangat kami.
- vi. Bertanggung jawab dan mengupayakan hasil terbaik adalah budaya dan upaya kami.

vii. Kemanfaatan, kebahagiaan dan kepuasan semua pihak (*Stake Holder*) adalah sasaran utama kami.

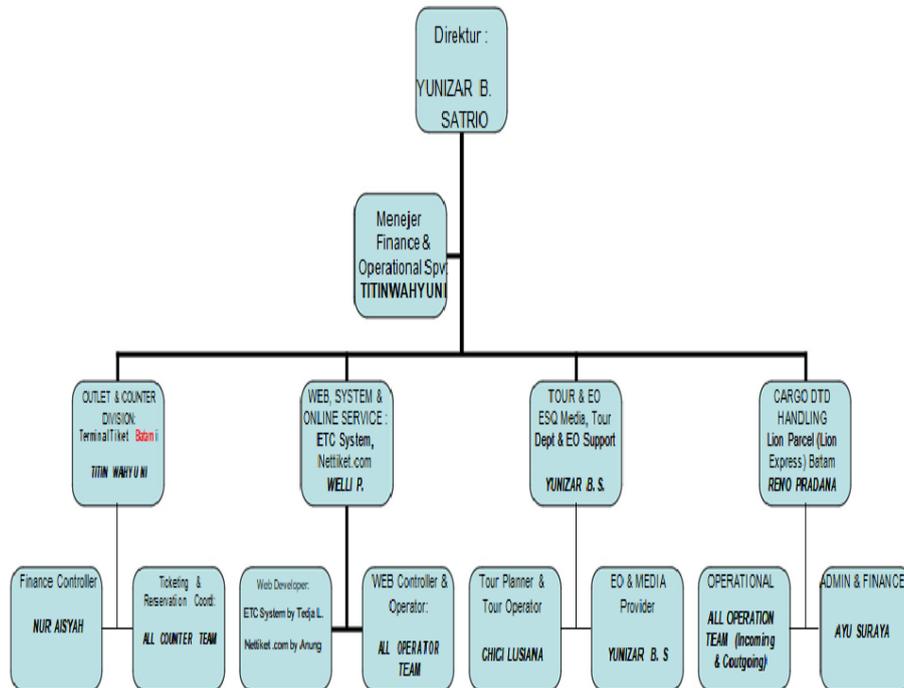
3. Tujuan Perusahaan

Adapun tujuan dari perusahaan ini adalah :

1. Menjadi salah satu agen biro usaha perjalanan wisata yang menyediakan kesempatan bagi orang-orang yang ingin mencoba berbisnis tiket dengan modal yang tidak besar tetapi bisa menjadi salah subagen penjualan tiket pesawat.
2. Memberikan kemudahan dalam pembelian tiket
3. Menjalin kerjasama dengan perusahaan-perusahaan dan mitra baik yang ada di Batam maupun diluar Kota Batam.
4. Menjalin hubungan baik dengan pelanggan, dan mitra usaha
5. Memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan mitra usaha
6. mampu memberikan kemanfaatan bersama, baik dengan seluruh *Stake Holder* maupun dengan pelanggan.

3.6.3. Struktur Organisasi

Adapun Struktur Organisasi PT Bandar Madani 165 :



Sumber : (PT Bandar Madani 165)

Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Bandar Madani 165

3.6.4. Penjelasan Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur organisasi di PT Bandar Madani 165, berikut penjelasan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing posisi atau jabatan yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Direktur

Direktur adalah orang yang bertanggung jawab penuh didalam suatu perusahaan. Adapun fungsi dan tugas direktur adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin perusahaan dengan membuat dan menerbitkan kebijakan-kebijakan atau peraturan pada perusahaan.

- b. Memilih, menetapkan, dan mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (menejer).
- c. Menyetujui anggaran pengeluaran tahunan pada perusahaan.
- d. Sebagai pemegang saham.

2. Menejer

- a. Memimpin perusahaan dan pegawai lainnya yang ada didalam perusahaan
- b. Mengontrol dan mengkoordinasi perusahaan.
- c. Bertanggung jawab penuh didalam perusahaan.
- d. Sebagai salah satu orang orang pengambil keputusan.
- e. Sebagai mediator dalam perusahaan.

3. Accounting & Finance Controller

- a. Mengelola dan mengkoordinasikan setiap kegiatan keuangan beserta administrasinya.
- b. Penyusunan laporang keuangan.
- c. Mengatur dan mengendalikan sistem informasi keuangan.
- d. Penyusunan anggaran tahunan.
- e. Menghitung gaji karyawan.
- f. Membuat laporan pajak perusahaan dan karyawan.

4. Web System & Online Service

- a. Mengontrol kegiatan sistem transaksi mitra usaha.
- b. Mengupdate informasi terbaru tentang sistem.
- c. Membuat rincian transaksi bulanan mitra usaha.

d. Memberikan pelayanan keluhan mitra usaha melalui *Live Chat* atau telepon.

5. Tour & EO (Event Organizer)

a. Tour

- i. Mempromosikan paket tour.
- ii. Membuat rincian data ketika akan melakukan tour.
- iii. Membuat rincian biaya tour.
- iv. Membuat laporan akhir.

b. EO

- i. Menyiapkan alat-alat kebutuhan yang akan diperlukan.
- ii. Mengontrol jalannya kegiatan EO sampai akhir.
- iii. Membuat laporan akhir acara kegiatan.

6. Cargo Handling

- a. Mengontrol kegiatan pengiriman barang keluar (*Out Going*).
- b. Mengontrol kegiatan pengiriman barang masuk (*in coming*).
- c. Mengontrol sistem status online kargo.

7. Operation team

a. Tiketing

- i. Melakukan penjualan tiket.
- ii. Melakukan reservasi pemesanan tiket.
- iii. Memberikan informasi penerbangan.
- iv. Melayani konsumen secara langsung maupun tidak langsung.
- v. Menerbitkan atau memunculkan tiket fisik.

3.6.6. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau bisnis yang berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal yaitu kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Oppurtunities*), dan tantangan (*Threats*). Metode analisis ini merupakan yang paling dasar, dan berguna untuk melihat suatu topik atau permasalahan dari 4 (empat) sisi yang berbeda. Metode ini paling sering digunakan dalam metode evaluasi bisnis untuk mencari strategi yang akan dilakukan. Analisis SWOT hanya menggambarkan situasi yang terjadi bukan sebagai pemecah masalah. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal.

Hasil dari analisis SWOT biasanya adalah arahan atau rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan dan menambah keuntungan dari peluang yang ada, serta mengurangi kelemahan dan menghindari ancaman. Jika digunakan dengan benar, analisa SWOT akan membantu kita untuk melihat sisi-sisi yang terlupakan atau tidak terlihat selama ini. Selain pemilihan alternatif analisis SWOT juga bisa digunakan untuk melakukan perbaikan dan improvisasi.

Strategi dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam lingkungan internal ataupun eksternal dilakukan dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari perusahaan yang bersangkutan. Identifikasi ini didasarkan dua kriteria utama yaitu pengaruh positif adalah

pengaruh yang dapat mendukung (secara positif) perkembangan perusahaan agar sesuai dengan arah atau sasaran perusahaan. Pengaruh ini dapat datang dari luar atau dalam perusahaan yang dapat dilihat dari kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Oppurtunities*). Kemudian pengaruh negatif ialah pengaruh yang dapat menghambat perkembangan organisasi dalam mencapai arah atau sasaran perusahaan. Pengaruh ini juga ada yang datang dari luar maupun dari dalam perusahaan yang dapat dilihat dari kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threat*).

Analisis SWOT terdiri dari empat faktor, yaitu:

1. Kekuatan (*Strenght*)

Merupakan kondisi kekuatan yang terdapat dalam perusahaan yang ada. Kekuatan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh perusahaan tersebut. Hal ini juga di maksudkan untuk mengidentifikasi keunggulan dari program. Faktor kekuatan didefinisikan sebagai sumber daya, keterampilan atau keunggulan-keunggulan lain. Adapun kekuatan (*Strength*) dari perusahaan ini adalah:

- a. Menjadi salah satu agent penjualan tiket penerbangan di Batam.
- b. Menjadi salah satu perusahaan yang menyediakan penyewaan sistem dengan brand ETC-Sistem (*Elekctronic Transaction Centre –Ssysytem*) bagi orang yang ingin memulai bisnis penjualan tiket secara online.
- c. Memberikan pelayanan prima kepada calon mitra yang baru akan bergabung maupun mitra yang sudah bergabung.
- d. Memberikan kemudahan dalam bertransaksi kepada mitra usaha.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Merupakan kondisi kelemahan yang terdapat dalam perusahaan, kelemahan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh perusahaan itu sendiri. Faktor kelemahan inilah yang akan menjadi panduan untuk merancang sistem yang baru. Adapun Kelemahan (*Weakness*) dari perusahaan ini adalah:

- a. Tidak adanya penghargaan yang diberikan kepada mitra usaha usaha yang ikut serta memajukan tingkat penjualan tiket penerbangan.
- b. Peraturan perusahaan belum dapat berjalan secara maksimal.
- c. Manajemen perusahaan masih bersifat kekeluargaan.
- d. Kurangnya mempromosikan paket *tour*.

3. Peluang (*Oppurtunities*)

Merupakan kondisi peluang didalam perusahaan. Kondisi yang terjadi merupakan peluang lingkungan eksternal perusahaan itu sendiri. Misalnya kompetitor, kebijakan pemerintah, kondisi lingkungan sekitar. Adapun peluang (*Oppurtunities*) didalam perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan para konsumen untuk melakukan perjalanan dengan transportasi udara semakin meningkat.
- b. Kebijakan maskapai penerbangan atas *Fuel Surcharge* telah ditiadakan.
- c. Kebutuhan para calon mitra usaha dalam melakukan proses bisnis penjualan tiket dengan cara penyewaan sistem ETC semakin meningkat.

d. Telah mempunyai kepercayaan dalam hal penyediaan tiket penerbangan yaitu adanya kerjasama antar PT Bandar Madani 165 dengan perusahaan-perusahaan baik yang ada di Batam ataupun diluar Kota Batam.

4. Ancaman (*Threats*)

Merupakan kondisi yang mengancam dari luar. Ancaman ini dapat mengganggu kelancaran pada perusahaan itu sendiri.

- a. Adanya krisis dari beberapa maskapai penerbangan.
- b. Adanya pesaing dari agen biro perjalanan wisata lain.
- c. Adanya pesaing yang menggunakan fasilitas penyewaan sistem yang sama.
- d. Adanya sistem *Peak Season* yang mempengaruhi harga penjualan tiket.

Setelah itu dibuat pemetaan analisis SWOT maka dibuatlah tabel matriks dan ditempatkan sebagai tabel SWOT, kemudian dilakukan perbandingan antara faktor internal yang meliputi kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*Weakness*) dengan faktor eksternal yang meliputi peluang (*Oppurtunity*) dan ancaman (*Threat*). Setelah itu kita bisa melakukan strategi alternatif untuk dilaksanakan. Strategis yang dipilih merupakan strategi yang paling menguntungkan dengan tingkat resiko dan ancaman yang paling kecil.

Selain pemilihan alternatif analisis SWOT juga bisa digunakan untuk melakukan perbaikan dan improvisasi. Dengan mengetahui kelebihan dari Kekuatan serta peluang, kelemahan dan ancaman, maka kita melakukan strategi untuk melakukan perbaikan diri. Mungkin dengan salah satu cara menyusun strategi dengan cara meningkatkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Oppurtunity*)

atau melakukan strategi yang lain dengan cara mengurangi kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threat*).

Dari penjelasan diatas, penulis mencoba melakukan sebuah riset sederhana untuk mengetahui keadaan kondisi internal dan eksternal yang sebenarnya sedang terjadi, bagaimana kelemahan dan hambatan serta dorongan kekuatan didalam meraih peluang yang ada untuk kemudian dapat dijadikan sebagai pedoman strategi yang akan dapat berjalan secara efektif.