

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Golf atau olahraga *Golf* adalah permainan luar ruangan yang dimainkan oleh perorangan atau tim yang berlomba untuk memasukkan bola ke dalam lubang – lubang yang ada di lapangan dengan jumlah pukulan yang sesedikit mungkin. Dalam permainan *Golf*, selain keterampilan pemain dalam mengayunkan klub, keberadaan seorang *Caddy* juga memiliki peranan yang sangat signifikan. *Caddy* tidak hanya bertugas untuk membawa perlengkapan, tetapi juga memberikan informasi tentang kondisi lapangan, memilih klub yang sesuai, serta memberikan dukungan mental, terutama ketika menghadapi tekanan. Oleh sebab itu, pemilihan *Caddy* yang tepat dapat berdampak pada performa seorang pemain selama bermain *Golf*. Salah satu kendala terbesar adalah menentukan *Caddy* terbaik yang dapat berfungsi dengan baik di lapangan. Setiap *Caddy* memiliki pengalaman dan keterampilan yang berbeda, yang memengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik. Hingga kini, penilaian dilakukan secara manual oleh manajemen dengan memperhatikan masukan dari pelanggan dan pengawas lapangan. Namun, metode ini cenderung bersifat subjektif, tidak efisien, dan kurang memiliki standar evaluasi yang konsisten. Untuk itu peneliti mengajukan solusi bahwa diperlukannya Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang dapat menghasilkan keputusan yang lebih akurat, objektif, dan efisien dalam memilih *Caddy* terbaik berdasarkan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja mereka. Salah satu metode yang terbukti efektif untuk digunakan dalam SPK adalah

TOPSIS (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*). Metode ini beroperasi dengan mengevaluasi berbagai pilihan berdasarkan kedekatannya dengan solusi ideal *positif* dan menjauhi solusi ideal *negatif*.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susy Katarina Sianturi, Teguh Sutopo, dan Zakaria pada tahun 2023 dengan judul ‘Metode Topsis pada Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan untuk Kenaikan Jabatan’ menjelaskan bahwa proses penilaian kinerja karyawan di PT. Sentra Karya Mandiri masih dilakukan secara manual dan dinilai kurang efektif karena sering kali menimbulkan subjektivitas dan kesulitan dalam membandingkan kandidat yang memiliki kinerja hampir serupa. Untuk mengatasi hal tersebut, peneliti merancang dan mengembangkan sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) berbasis metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) yang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menentukan karyawan terbaik yang layak mendapatkan promosi jabatan. Sistem ini dibangun dengan pendekatan model pengembangan waterfall dan memperhitungkan lima kriteria utama dalam penilaian, yaitu disiplin, sikap, keterampilan, inisiatif, dan kualitas kerja, yang masing-masing diberi bobot tertentu dan diolah secara matematis menggunakan tahapan metode TOPSIS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem yang dibangun mampu memberikan hasil penilaian yang lebih objektif, akurat, dan efisien, serta mempermudah proses pengambilan keputusan oleh pihak manajemen dalam menentukan kandidat terbaik untuk kenaikan jabatan (Katarina Sianturi et al., 2023).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Haida Dafitri, Nur Wulan, dan Hanna Ritonga pada tahun 2022 dengan judul ‘Analisis Perbandingan Sistem

Pendukung Keputusan Pemilihan Guru Terbaik Menggunakan Metode TOPSIS dan WASPAS' menjelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, keberadaan guru yang kompeten sangat diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang optimal. Namun, proses pemilihan guru terbaik di SD Negeri No.101211 Aek Batang Paya selama ini masih dilakukan secara manual oleh kepala sekolah tanpa sistem pendukung yang objektif, sehingga berpotensi menimbulkan kecemburuan dan ketidaktepatan dalam pengambilan keputusan. Untuk mengatasi masalah tersebut, peneliti mengembangkan dan membandingkan dua metode sistem pendukung keputusan, yaitu metode TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) dan metode WASPAS (Weighted Aggregated Sum Product Assessment), dengan tujuan mengetahui metode mana yang lebih efektif, mudah, dan cepat digunakan dalam proses pemilihan guru terbaik. Penelitian ini menggunakan lima kriteria utama sebagai dasar penilaian, yaitu kehadiran, kemampuan memotivasi, kepribadian, disiplin, dan kerja sama, dengan masing-masing bobot tertentu. Hasil dari kedua metode menunjukkan bahwa guru atas nama Akhir Parsaulian Hasibuan memperoleh nilai tertinggi dan direkomendasikan sebagai guru terbaik. Namun demikian, berdasarkan analisis lebih lanjut, metode WASPAS dinilai lebih unggul dibandingkan metode TOPSIS karena dapat menghasilkan hasil perhitungan yang lebih cepat dan proses implementasi sistem yang lebih sederhana, sehingga dinyatakan lebih efektif digunakan dalam pengambilan keputusan pemilihan guru terbaik (Dafitri et al., 2022).

Penerapan metode TOPSIS tidak hanya terbatas pada konteks pendidikan dan dunia kerja. Dalam penelitian oleh (Hutagalung et al., 2021) metode ini berhasil digunakan dalam menentukan tempat makan terbaik di Bandung. Penelitian ini

menggunakan beberapa kriteria seperti harga, rasa, lokasi, dan pelayanan. Hasilnya menunjukkan bahwa TOPSIS mampu mengolah data kualitatif menjadi output kuantitatif yang obyektif dan terukur, bahkan dalam konteks pilihan bersifat subjektif seperti preferensi tempat makan. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian oleh Situmorang dan Sagala (2020) yang mengembangkan SPK untuk pemilihan tutor terbaik di lembaga bimbingan belajar. Dengan menggunakan kriteria seperti penguasaan materi, kedisiplinan, komunikasi, dan tanggung jawab, sistem berbasis TOPSIS yang mereka bangun berhasil memberikan hasil yang akurat dan mempercepat proses pengambilan keputusan oleh manajemen Lembaga (Situmorang & Sagala, 2020). Studi tambahan semakin memperkuat bukti efektivitas metode TOPSIS. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rosyana Fitria Purnomo dan Yodhi Yuniarthe pada tahun 2023, mereka menggunakan metode ini untuk memilih supplier terbaik pada perusahaan manufaktur. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa TOPSIS bisa memberikan solusi yang efisien dan efektif dalam mendukung keputusan logistik. Dengan mempertimbangkan berbagai kriteria yang relevan, metode ini membantu perusahaan memilih supplier yang paling sesuai dengan standar dan kebutuhan mereka (Purnomo Fitria & Yuniarthe, 2023).

Berdasarkan berbagai studi di atas, jelas bahwa metode TOPSIS memiliki fleksibilitas dan keandalan tinggi untuk diterapkan pada berbagai permasalahan pengambilan keputusan multikriteria. Maka dari itu, pendekatan yang sama dapat secara efektif diterapkan dalam sistem pemilihan *Caddy* terbaik di Lapangan Golf Wirabraja. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan Sistem Pendukung Keputusan berbasis metode TOPSIS yang mampu membantu

manajemen lapangan *Golf* dalam melakukan penilaian secara objektif, sistematis, dan efisien. Dengan SPK ini, diharapkan proses seleksi *Caddy* menjadi lebih profesional, transparan, dan berdampak *positif* terhadap peningkatan kualitas layanan *Golf* secara keseluruhan

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah disampaikan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut :

Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan *Caddy* Terbaik Menggunakan Metode *Technique For Order Preference Similarity To Ideal Solution* (TOPSIS) di Lapangan *Golf* Wirabraja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pendukung keputusan (SPK) yang mampu membantu manajemen dalam menentukan *Caddy* terbaik di Lapangan *Golf* Wirabraja secara objektif, akurat, dan efisien?
2. Apa saja kriteria yang relevan dan dapat dijadikan dasar dalam menilai kinerja seorang *Caddy* agar proses seleksi dapat dilakukan secara sistematis dan terukur?
3. Bagaimana penerapan metode *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dalam proses pengambilan keputusan untuk pemilihan *Caddy* terbaik?
4. Sejauh mana sistem yang dikembangkan dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dibandingkan dengan metode manual yang selama ini digunakan?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Dengan diterapkan metode TOPSIS ini, dapat mempermudah pihak Lapangan *Golf* Wirabaraja dalam pengambilan keputusan untuk menentukan *Caddy* terbaik
2. Menyediakan beberapa kriteria yang dapat menentukan *Caddy* terbaik Pada lapangan *Golf* Wirabraja
3. Dengan dibangunnya sistem penunjang keputusan maka diharapkan akan diperoleh pengetahuan baru yang tidak dapat dilakukan dengan cara manual, sehingga dengan pengetahuan baru tersebut pihak Lapangan *Golf* Wirabraja dapat lebih efektif dalam menentukan *Caddy* terbaik.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memastikan fokus penelitian yang lebih jelas dan terarah, maka dalam penelitian ini akan diberikan beberapa batasan masalah, sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan menggunakan metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) dalam memilih *Caddy* terbaik, yang melibatkan perhitungan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Penelitian ini tidak membahas penerapan metode lain seperti AHP (*Analytic Hierarchy Process*) atau PROMETHEE.
2. Kriteria yang digunakan dalam pemilihan *Caddy* akan terbatas pada beberapa aspek yang dianggap penting oleh pihak pengelola lapangan *Golf* wirabraja seperti:

- a. Pengalaman kerja sebagai *Caddy*.
 - b. Kemampuan dalam berkomunikasi dan memberikan informasi yang jelas tentang lapangan.
 - c. Keterampilan dalam memilih klub *Golf* yang tepat.
 - d. Etika kerja dan sikap profesionalisme dalam melayani pemain.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada data yang dikumpulkan melalui observasi langsung di lapangan *Golf*, wawancara dengan pihak pengelola, dan penilaian dari pemain mengenai kinerja *Caddy*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesa yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah

1. Merancang dan mengembangkan sistem pendukung keputusan untuk menentukan *Caddy* terbaik di Lapangan *Golf* Wirabaja
2. Menentukan kriteria-kriteria yang relevan dalam memilih *Caddy* terbaik di lapangan *Golf*.
3. Menerapkan dan menganalisis hasil dari metode TOPSIS dalam menentukan *Caddy* terbaik di Lapangan *Golf* Wirabaja.

1.6 Manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dibuat, maka manfaat penelitian ini diantaranya adalah :

1. Memberikan suatu sistem yang lebih objektif dan efisien dalam memilih *Caddy* terbaik, yang akan meningkatkan kepuasan pemain.
2. Membantu pemain dalam mendapatkan *Caddy* yang sesuai dengan

preferensi mereka, sehingga dapat memaksimalkan kinerja dan pengalaman bermain mereka.

3. Menambah pemahaman tentang penerapan metode TOPSIS dalam pengambilan keputusan berbasis multi-kriteria, khususnya dalam konteks pemilihan sumber daya manusia seperti *Caddy*.
4. Menyediakan model implementasi sistem pendukung keputusan berbasis metode TOPSIS dalam konteks bisnis dan manajemen olahraga.

1.7 Gambaran Umum objek penelitian

1.7.1 Sekilas Tentang Lapangan Golf Wirabraja

Lapangan *Golf* ini didirikan pada tahun 1972 dan diresmikan pada tahun 1974. Awalnya didirikan atas nama Korem Wirabraja, tetapi setelah diresmikan berganti nama dengan PCC (Padang *Country Club*) dibawah naungan kerja sama Pemda Sumatera Barat dengan Korem Wirabraja dari tahun 1974-2007, dan setelah itu Korem mengambil alih lagi dan bekerja sama dengan anak perusahaannya yang bernama Puri Gardena dari tahun 2007 sampai 2018 dan kemudian pada 2019 memutuskan untuk menjalankan tanpa ada kerja sama dengan pihak mana pun. Awalnya mulai dari tahun 1974-1990 Lapangan *Golf* PCC (Padang *Country Club*) ini terdiri dari 9 *hole* , Setelah itu mulai dari 1990 diperluas menjadi 9 *hole* lagi dan akhirnya sekarang sudah ada 18 *hole* . Biaya retribusi nya dibagi menjadi member dan non member untuk para pemain Lapangan *Golf* Wirabraja sudah memiliki fasilitas yang cukup lengkap seperti lapangan yang sudah cukup luas dan bagus, mempunyai tempat driving bagi pemula, memiliki banyak *cady* yang akan membantu para pemain dalam bermain *Golf* serta memiliki tempat istirahat untuk

para pemain yang ada di *hole* per *hole* nya dan dilengkapi cafe dan juga tempat ibadah.

Lapangan *Golf* ini dikenal dengan pemandangan yang memukau dan suasana alam yang sejuk serta asri. Desain lapangan yang menantang membuatnya populer di kalangan *Golfer*, baik pemula maupun profesional. Lapangan *Golf* ini berjarak lebih kurang 10 km ke arah timur dari pusat Kota Padang, menjadikannya sebagai destinasi wisata olahraga yang sangat diminati beralamat di Ulu Gadut No.8 Lubuk Kilangan, Kota Padang, Sumatera Barat 25157

1.7.2 Visi Dan Misi

1. Visi

Menjadi lapangan *Golf* terkemuka yang menyediakan pengalaman bermain *Golf* yang unggul, berkelanjutan, dan ramah lingkungan, serta menjadi destinasi yang memfasilitasi berbagai kegiatan sosial, rekreasi, dan profesional dengan standar pelayanan internasional.

2. Misi

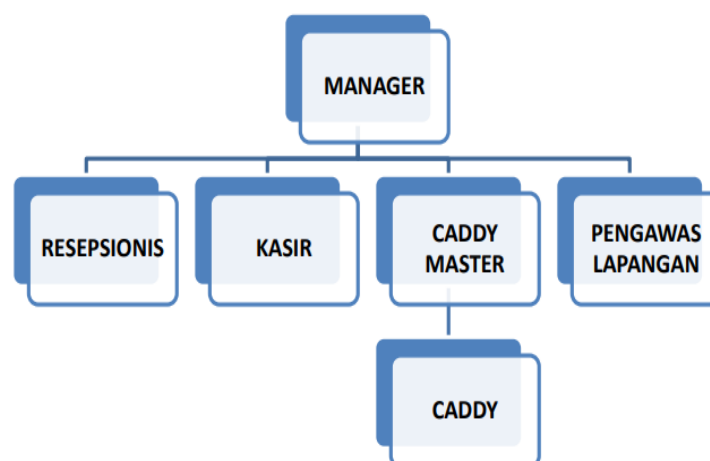
1. Menyediakan fasilitas lapangan *Golf* yang berkualitas tinggi, yang dirancang untuk menantang para pemain dari berbagai tingkat keahlian.
2. Menerapkan praktik ramah lingkungan untuk menjaga kelestarian alam dan ekosistem di sekitar lapangan.
3. Menciptakan atmosfer yang nyaman dan profesional bagi para anggota dan pengunjung melalui pelayanan yang ramah, tepat waktu, dan berkualitas.
4. Mendorong pertumbuhan olahraga *Golf* di masyarakat dengan

menyediakan pelatihan, turnamen, dan acara yang mempromosikan keahlian dan kecintaan terhadap olahraga *Golf*.

5. Menyediakan fasilitas pendukung seperti restoran, klub sosial, dan ruang pertemuan yang memenuhi kebutuhan sosial dan bisnis pelanggan.
6. Berkomitmen untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas lapangan dan pelayanan demi kepuasan pengunjung dan keberlanjutan operasional lapangan *Golf*.

1.7.3 Struktur Organisasi

Dengan adanya struktur organisasi diharapkan akan dapat diketahui dengan jelas mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab di Lapangan *Golf* Wirabraja. Pada struktur organisasi ini menampilkan seluruh anggota pada suatu organisasi mulai dari puncak hingga ke bawah. Struktur Organisasi pada lapangan *Golf* Wirabraja puncaknya yaitu Manager dan paling bawah yaitu *Caddy*. Untuk struktur organisasi Lapangan *Golf* Wirabraja dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Sumber : Lapangan *Golf* Wirabraja

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Lapangan *Golf* Wirabraja

1.7.4 Tugas Dan Wewenang

Berikut adalah uraian pekerjaan pada Lapangan *Golf* Wirabraja :

1. Manager

Manager adalah individu yang bertanggung jawab untuk mengelola, mengarahkan, dan mengawasi kegiatan dalam suatu organisasi atau tim kerja. Tugas utama mereka adalah mencapai tujuan organisasi dengan mengoordinasikan sumber daya manusia, keuangan, dan materi yang ada.

2. *Resepsionis*

Resepsionis memiliki tugas dan wewenang seperti berikut :

- a. Menjembatani informasi antara manajemen perusahaan dan tamu.
- b. Melayani tamu perusahaan yang berkunjung.
- c. Bersiap dan menunggu tamu di meja lobi perusahaan.
- d. Mencatat data tamu yang berkunjung setiap hari.
- e. Menentukan strategi dan sikap ketika tamu yang datang melakukan hal tak terduga.
- f. Menyambut tamu dan memberikan informasi yang mereka butuhkan.
- g. Menerima telepon dan meneruskannya ke bagian yang dituju.
- h. Mengatur jadwal pertemuan.
- i. Menerima keluhan dari para pelanggan.

3. Kasir

Kasir bertanggung jawab atas manajemen transaksi harian. Ini termasuk mengelola pembayaran pelanggan, memastikan stok produk tersedia, dan memproses transaksi secara akurat. Ketelitian dan efisiensi adalah kunci dalam menjalankan tugas ini. Pada Kasir jika ada kesalahan maka bisa

mengakibatkan kerugian pada perusahaan

4. *Caddy* Master

Tugas dan wewenang *Caddy* master yaitu:

- a. Mengatur Jadwal dan Penjadwalan *Caddy*
- b. Menjaga Kualitas Layanan *Caddy*
- c. Mengelola Pengalaman Pemain
- d. Menjaga Ketersediaan Peralatan *Golf*
- e. Menangani Reservasi dan Permintaan Pemain
- f. Mengawasi Kinerja *Caddy*

5. Pengawas Lapangan

Tugas dan wewenang pengawas lapangan yaitu:

- a. Mengawasi Pemeliharaan Lapangan
- b. Menjaga Keamanan dan Kesejahteraan Pemain
- c. Memberikan Informasi kepada Pemain
- d. Menangani Masalah atau Keluhan Pemain
- e. Melakukan Pengawasan terhadap Penggunaan Peralatan
- f. Memastikan Kebersihan Lapangan
- g. Menjaga Standar Kualitas Lapangan *Golf*

6. *Caddy*

- a. Membantu Pemain Memilih Peralatan yang Tepat
- b. Membawa Tas *Golf*
- c. Menjaga Peralatan *Golf*
- d. Membantu Pemain dengan Strategi Permainan