

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya perusahaan merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional dan mencapai tujuan dari perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dapat dikategorikan atas enam tipe sumber daya (6M) yaitu: *Man* (Manusia), *Money* (Finansial), *Material* (Fisik), *Machine* (Teknologi), *Method* (Metode), *Market* (Pasar). Dan aset paling penting yang pertama harus dimiliki oleh organisasi adalah manusia atau tenaga kerja (SDM) (Achmad et al., 2022).

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah perusahaan demi mencapai tujuan dan sasaran karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya tersebut (Nur Wildan Mubarak et al., 2020). Peranan sumber daya manusia menjadi penggerak bagi organisasi dalam mencapai tujuan (Siregar & Wibowo, 2021). Sumber Daya Manusia mengelola kelima sumber daya perusahaan sehingga berpengaruh terhadap keberhasilan kegiatan operasional perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia diminta terus bisa memberikan kontribusi dan kinerja yang baik guna kemajuan perusahaan.

PT. MAJU GLOBAL MOTOR merupakan badan usaha yang bergerak di bidang Sales, service dan Sparepart (3S) mobil merek wuling di Kota Padang. Perusahaan ini merupakan bagian dari PT. MAJU MOTOR GROUP yang merupakan diler resmi mobil wuling area Sumatera, Jawa, Bali, NTB dan Papua.

Perusahaan ini terus meningkatkan penjualan dan memasarkan produk kepada pelanggan yang merupakan tugas dari karyawan Salesman.

Salesman merupakan orang yang melakukan pemasaran, penjualan, penawaran, dan distribusi suatu produk kepada calon pembeli. Salesman pada PT. Maju Global Motor menerapkan sistem kontrak kerja karyawan. Kontrak kerja karyawan adalah perjanjian secara lisan ataupun tertulis antara karyawan dengan pengusaha dalam jangka waktu tertentu atau tidak tertentu yang didasari dengan adanya syarat, hak, dan kewajiban dari pihak yang terlibat (Cholil, 2021).

Penilaian kinerja menjadi bagian penting untuk menentukan perpanjangan kontrak salesman. Aspek penting dalam penilaian kinerja salesman ditentukan oleh jumlah penjualan dan beberapa aspek penting lainnya yang ditentukan oleh perusahaan. Apabila kinerja salesman baik, maka akan diperpanjang masa kontraknya, jika tidak maka akan diberhentikan.

Penentuan perpanjangan kontrak salesman di PT. Maju Global Motor dilakukan setiap tiga bulan sekali. Penilaian kinerja salesman sendiri akan dinilai oleh sales supervisor dan dilaporkan kepada admin head. Selanjutnya, pihak admin head juga akan melaporkan data-data karyawan yang akan diperpanjang kontraknya kepada pihak HRD kantor pusat untuk diproses berkas perpanjangan kontraknya. Namun sebelum berkas sampai ke pihak HRD pusat, admin head terlebih dahulu meminta persetujuan dari branch manajer, terkait nama-nama sales yang akan diperpanjang masa kontraknya.

Saat ini proses penilaian masih dilakukan dengan analisis sendiri menggunakan data-data yang disimpan di Microsoft Excel. Data-data yang menjadi acuan tersebut

bisa saja terjadi kesalahan dalam penginputannya. Selain itu, pendapat karyawan lain juga menjadi penentu dari perpanjangan masa kontrak salesman, sehingga hasil dari penentuan perpanjangan kontrak bisa saja terjadi tidak objektif, ada unsur subjektifitas. Unsur subjektifitas menjadi tinggi, karena tidak adanya data pendukung yang terintegrasi serta kurang efektif dikarenakan perhitungan hanya mengambil rata-rata dari setiap kriteria yang disimpan di Microsoft Excel. Selain itu alur proses perpanjangan kontrak yang melibatkan banyak pihak sehingga bisa saja terjadi miskomunikasi antara pihak terlibat. Maka dari itu, diperlukan sebuah sistem penunjang keputusan yang dapat membantu sales supervisor dalam mengambil keputusan mengenai salesman yang layak diperpanjang masa kontrak kerjanya, dan juga dengan adanya sistem penunjang keputusan yang menggunakan database dapat membantu sales supervisor dalam mencari dan merekap data kinerja salesman yang ada.

Implementasi metode *Technique For Others Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dalam sistem penunjang keputusan diharapkan dapat memberikan rekomendasi salesman yang dapat diperpanjang kontrak kerjanya berdasarkan kriteria dan penilaian yang ada. Penerapan metode TOPSIS ini sebelumnya pada penelitian yang dilakukan (Selvira et al., 2024) dalam penilaian kinerja guru honor menyatakan bahwa penilaian dilakukan dengan memanfaatkan pendekatan TOPSIS untuk menentukan nilai ideal positif dan nilai ideal negatif. Hal ini membantu dalam memberikan evaluasi yang lebih objektif terhadap kinerja para guru honor, memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih tepat dan efektif.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian mengenai sistem penunjang keputusan perpanjangan kontrak salesman dengan judul

“PEMBANGUNAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENENTUAN PERPANJANG KONTRAK SALESMAN MENGGUNAKAN METODE TOPSIS PADA PT. MAJU GLOBAL MOTOR”. Sistem pendukung keputusan ini nantinya dibangun berbasis web menggunakan framework laravel yang merupakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MYSQL.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana membangun sebuah website sistem penunjang keputusan untuk membantu sales supervisor dalam menentukan perpanjangan masa kontrak salesman dengan bahasa pemrograman PHP?
2. Bagaimana sistem yang dibangun menggunakan metode Technique For Order Preference By Similarity To Ideal Solution (TOPSIS) dapat menentukan perpanjangan kontrak salesman dengan cepat dan tepat?
3. Bagaimana membangun sistem menggunakan database MySQL dalam menyimpan data-data penilaian kinerja salesman dengan aman dan mudah diakses kembali?

1.3 Hipotesa

Dari penerapan metode *Technique For Order Preference By Similarity To Ideal Solution* (TOPSIS) serta pengaplikasiannya dengan menggunakan bahasa pemrogram PHP dan database MySQL, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada yaitu:

1. Diharapkan dengan penerapan metode *Technique For Order Preference By Similarity To Ideal Solution* (TOPSIS) dalam penentuan perpanjangan kontrak salesman dapat menghasilkan suatu keputusan yang tepat.
2. Diharapkan dengan adanya sistem pendukung keputusan ini dapat membantu pihak perusahaan dalam penentuan perpanjangan kontrak salesman, sehingga jadi lebih efisien dan efektif.
3. Diharapkan dengan penggunaan framework laravel dan database MySQL dapat membangun sistem pendukung keputusan penentuan perpanjangan kontrak salesman.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang penulis buat agar tidak menyimpang dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Kriteria penilaian yang digunakan berdasarkan kriteria penilaian yang digunakan pada PT. MAJU GLOBAL MOTOR.
2. Hasil akhir dari sistem penunjang keputusan ini berupa rekomendasi karyawan yang kontrak kerjanya dapat diperpanjang masanya berdasarkan hasil penilaian.
3. Metode yang digunakan dalam sistem penunjang keputusan ini yaitu metode TOPSIS.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan sistem pendukung keputusan ini adalah:

1. Membangun sistem pendukung keputusan penentuan perpanjangan kontrak salesman menggunakan metode TOPSIS guna membantu sales supervisor dalam pengambilan keputusan.
2. Dapat menerapkan metode *Technique For Order Preference By Similarity To Ideal Solution* (TOPSIS) dalam pembangunan sistem pendukung keputusan penentuan perpanjangan kontrak salesman.
3. Bisa mengimplementasi sistem penunjang keputusan dengan menggunakan framework laravel.
4. Meningkatkan efektivitas keputusan yang lebih baik dalam pengambilan keputusan mengenai salesman yang masa kontraknya bisa diperpanjang.
5. Membantu sales supervisor dalam pengambilan keputusan penentuan perpanjangan kontrak salesman yang berdasarkan kriteria-kriteria dan penilaian yang objektif.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Diharapkan dapat membantu pihak perusahaan terutama bagi sales supervisor dalam menentukan salesman yang dapat diperpanjang masa kontrak kerjanya berdasarkan penilaian dari kinerja salesman.
2. Diharapkan dapat menghasilkan keputusan yang objektif mengenai salesman yang diperpanjang masa kontrak kerjanya.
3. Diharapkan dapat mengurangi tingkat kesalahan pihak sales supervisor dalam menentukan salesman yang bisa diperpanjang masa kontraknya.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

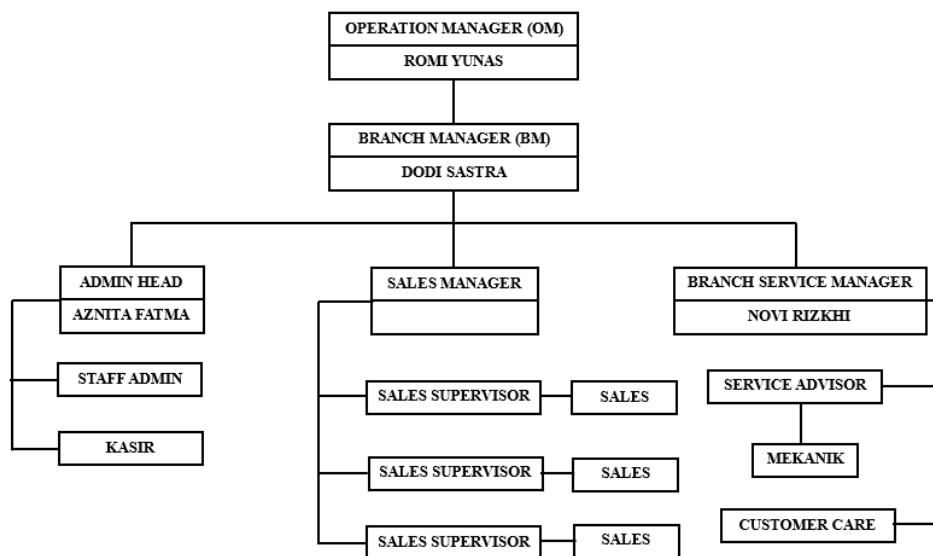
PT. MAJU GLOBAL MOTOR merupakan badan usaha yang bergerak di bidang Sales, service dan Sparepart (3S) mobil merek wuling di Kota Padang. Perusahaan ini merupakan bagian dari PT. MAJU MOTOR GROUP yang merupakan dealer resmi mobil wuling area Sumatera, Jawa, Bali, NTB dan Papua.

PT. MAJU MOTOR GROUP telah memiliki jaringan otomotif dari mobil dan bengkel yang dimana sekarang ini memiliki lebih dari 43 jaringan dealer dengan wilayah daerah seperti DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Selatan, Sumatera Barat, Bangka Belitung, Jambi, Kepulauan Riau, Bali hingga Nusa Tenggara Barat.

Untuk wilayah Sumatera Barat, terdapat Dealer otomotif brand Wuling yang melayani Sales, service dan Sparepart (3S). Memberikan kemudahan bagi yang berencana memiliki mobil Wuling, serta pelayanan perawatan atau service mobil yang dikelola PT. Maju Motor Global.

1.7.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan kepemimpinan atau hierarki yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Adapun struktur organisasi PT. Maju Global Motor dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Gambar 1. 1 Struktur organisasi PT. Maju Global Motor

Sumber: PT. Maju Global Motor

1.7.2 Tugas Dan Wewenang

Adapun tugas dan wewenang struktur organisasi diatas dapat dilihat pada penjelasan berikut:

1. Operation Manager (OM)

Manager Operasi pada struktur organisasi PT. Maju Global Motor merupakan pimpinan tertinggi atau disebut juga dengan kepala cabang Sumatera. Tugas dan Wewenang dari OM yaitu menyusun kebijakan dan mengawasi kegiatan operasional dari kantor cabang seluruh Sumatera.

2. Branch Manager (BM)

Branch Manager atau bisa disebut dengan kepala cabang kota Padang memiliki tugas dan wewenang yaitu mengatur seluruh kegiatan perusahaan terkait kebijakan dan pengambilan keputusan di Kantor Cabang Kota Padang.

3. Admin Head

Admin Head atau kepala admin memiliki tugas dan wewenang terkait seluruh kegiatan surat menyurat atau administrasi, keuangan, personalia dan juga pencatatan barang masuk dan keluar pada perusahaan.

4. Sales Manager

Sales Manager merupakan pimpinan dari tim penjualan yang bertanggung jawab terkait perencanaan penjualan serta mengawasi tim penjualan untuk bisa mencapai target penjualan bulanan.

5. Branch Service Manager

Branch Service Manager merupakan pimpinan dari tim pelayanan service kepada customer. Tugas dari branch service manager yaitu mengawasi kegiatan timnya serta merekrut mekanik baru dan memberikan pelatihan mekanik.

6. Staff Admin

Staff admin merupakan bagian dari tim Admin Head yang bertugas dalam membantu kegiatan administrasi perusahaan.

7. Kasir

Tugas dari kasir yaitu menerima pembayaran dari customer baik itu pembayaran service dan juga pembayaran terhadap penjualan mobil ataupun sparepart.

8. Sales Supervisor

Bagian dari tim penjualan yang ikut merancang strategi penjualan bersama dengan sales manager. Sales supervisor juga memberikan motivasi kepada tim sales untuk bisa mencapai target penjualan, serta menentukan penilaian kinerja sales dibawahnya.

9. Sales

Sales bertugas dalam menjualkan produk kepada pelanggan, mencari calon pelanggan, menawarkan produksi kepada pelanggan.

10. Service Advisor

Tugas dari seorang service advisor yaitu menjembatani pelanggan dengan mekanik terkait dengan kondisi kendaraan dari pelanggan. Melayani pelanggan yang datang untuk service mobil, hingga menjelaskan kondisi kendaraan pelanggan.

11. Customer Care

Tugas dari seorang customer care yaitu melayani terkait keluhan dan pertanyaan dari pelanggan. Serta memberikan bantuan dan solusi kepada pelanggan jika mengalami masalah terkait kendaraan pelanggan.

12. Mekanik

Mekanik bertugas dalam memperbaiki dan mengecek kondisi kendaraan pelanggan yang datang untuk service. Jika terdapat kerusakan mekanik akan mengganti sparepart kendaraan.