

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem pendukung keputusan merupakan bagian dari sistem informasi berbasis komputer yang digunakan untuk mendukung keputusan dalam organisasi atau perusahaan. Sistem pendukung keputusan bertujuan untuk memudahkan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil keputusan dengan mempertimbangkan kriteria - kriteria atau aspek yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria - kriteria atau aspek yang sudah ditetapkan mampu menjawab setiap pertanyaan mengenai seberapa baik suatu alternative dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan.(Wiryanto & Teguh, 2017)

Sistem pendukung keputusan merupakan penggabungan sumber-sumber kecerdasan individu dengan kemampuan komponen untuk memperbaiki kualitas keputusan. Sistem pendukung keputusan juga merupakan sistem informasi berbasis komputer untuk manajemen pengambilan keputusan yang menangani masalah-masalah semi terstruktur. (Sovia & Hadi, 2019)

SPK dalam hal ini bukan alat pengambilan keputusan, melainkan sistem yang dapat membantu pengambil keputusan guna melengkapi informasi data yang diolah secara relevan dan diperlukan untuk membuat keputusan terhadap suatu masalah dengan lebih cepat dan akurat. Sistem ini tidak untuk menggantikan pengambilan keputusan pada proses pembuatan keputusan. SPK memiliki beberapa fungsi yaitu untuk meningkatkan kemampuan para pengambil keputusan dengan

memberikan alternatif - alternatif keputusan yang lebih baik, membantu merumuskan masalah dan keadaan yang sedang dihadapi. Selain itu SPK juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengambilan keputusan dan menghemat biaya dan waktu serta tenaga. (Bertona & Faisal, 2020)

PT. Capella Medan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang otomotif mobil berlokasi di Jl. Prof. Dr. Hamka No. 123, Kota Padang. Selain melakukan penjualan mobil dan suku cadang PT. Capella Medan juga melayani service mobil. Dalam proses pengolahan data penilaian kinerja mekanik terbaik di PT. Capella Medan sering terjadi kesalahan dan memakan waktu lama dikarenakan dalam pemilihan mekanik terbaik masih di lakukan secara manual. Data tersebut tidak terstruktur, sehingga menjadi hambatan bagi PT. Capella Medan dalam pengambilan keputusan. (Andani, 2019)

Oleh karena itu, Untuk menyelesaikan masalah ini maka di gunakan sistem pendukung keputusan yang mampu membantu pengambil keputusan, menghasilkan keputusan secara objektif sesuai nilai – nilai yang ditetapkan dan dibantu oleh setiap mekanik berdasarkan kriteria – kriteria yang ditetapkan dan dibantu dengan Bahasa Pemrograman PHP yang mampu membantu mempercepat pendataan kriteria – kriteria mekanik agar tidak memakan waktu yang lama dalam proses pemilihan mekanik di PT. Capella Medan. Dengan menggunakan komputerisasi maka pemilihan mekanik terbaik dapat di lakukan secara cepat dan tepat sehingga mendorong para karyawan untuk bekerja lebih baik dan maksimal.(Andani, 2019)

Metode SMART (Simple Multi Attribut Rating Technique ) merupakan salah satu metode sistem pendukung keputusan yang melakukan pengambilan keputusan multi atribut. Teknik pengambilan keputusan multi atribut ini digunakan untuk mendukung pembuat keputusan dalam memilih beberapa alternative (Nasution, 2019). Metode ini dapat digunakan pada PT. Capella Medan dan metode yang akan dibangun diharapkan dapat mempermudah pihak PT dalam menentukan mekanik terbaik. Maka dari itu peneliti mengusulkan pembuatan sistem untuk membantu memilih keputusan dengan menggunakan metode SMART (Simple Multi Attribut Rating Technique) sebagai penentuan Mekanik Terbaik, dengan judul tugas akhir “ **PENERAPAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN MEKANIK TERBAIK PADA PT. CAPELLA MEDAN KOTA PADANG MENGGUNAKAN METODE SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique) MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL ”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian yaitu :

1. Bagaimana membangun Pemilihan Mekanik Terbaik Pada PT. Capella Medan Kota Padang yang efisien dan efektif?
2. Bagaimana membangun sebuah sistem yang dapat dengan mudah dan cepat mengetahui hasil keputusan mekanik terbaik dengan menerapkan metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique)?

3. Bagaimana sistem bisa memudahkan pihak PT. Capella Medan dalam membuat laporan dari data - data yang di gunakan dalam sistem?

### **1.3 Hipotesa**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dikemukakan hipotesa yaitu :

1. Dengan aplikasi sistem pendukung keputusan diharapkan dapat mempermudah pihak PT. Capella Medan dalam memilih mekanik terbaik di PT. Capella Medan.
2. Dengan adanya aplikasi sistem pendukung keputusan menggunakan metode SMART diharapkan pihak PT. Capella Medan dapat menerapkan metode SMART dalam sistem pendukung keputusan yang baik.
3. Diharapkan dengan adanya Database MySQL dapat memudahkan dalam penyimpanan data.

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian terarah serta permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dibuat batasan masalah yang meliputi :

1. Aplikasi ini dirancang khusus untuk penilaian kinerja mekanik di PT. Capella Medan Kota Padang

2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui alternatif terbaik dalam penilaian kinerja mekanik. Dalam penilaian mekanik terbaik pada PT. Capella Medan untuk melakukan penilaian semua mekanik.
3. Aplikasi sistem pendukung keputusan dengan menerapkan Metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique) ini menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun sebuah sistem pendukung keputusan pemilihan mekanik terbaik pada PT. Capella Medan Kota Padang guna membantu pihak PT. Capella Medan dalam menentukan mekanik terbaik dengan efektif dan efisien.
2. Merancang sistem pendukung keputusan dengan menggunakan Metode SMART (*Simple Multi Attribut Rating Techniqu*) menggunakan Bahasa pemrograman php database mysql.
3. Membangun sistem pendukung keputusan yang dapat menghasilkan keputusan yang tepat dan akurat.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat bagi PT. Capella Medan Kota Padang :
  - a. Dapat memudahkan tim PT. Capella Medan dalam menyeleksi calon mekanik terbaik secara cepat dan tepat sasaran berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

- b. Dapat membantu PT. Capella Medan dalam pengambilan keputusan yang tepat berdasarkan metode yang di terapkan sehinggakesalahan dapat diminimalisasi.
  - c. Dapat menghemat biaya dan waktu, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas kerja.
- 2) Manfaat sebagai Penulis :
- a. Sebagai bahan masukan dan mempermudah penulis untuk melakukan penelitian berikutnya dimasa yang akan datang.
  - b. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya dalam system pendukung keputusan.
- 3) Manfaat bagi akademik :
- a. Berguna sebagai acuan dan dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya, terutama bagi mahasiswa UPI YPTK Padang yang ingin mengembangkan sebuah penelitian dengan menggunakan metode Simple Multi Attribut Rating Techniqu (SMART) dan dapat melihat kemampuan dan keahlian mahasiswa dalam jangka Panjang.

## **1.7 Tinjauan Umum Objek**

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan tentang perusahaan atau organisasi objek penelitian, mulai dari sejarah singkat, struktur organisasi serta tugas dan wewenang.

### **1.7.1 Sejarah PT. Capella Medan**

PT. Capella Medan merupakan perusahaan cabang padang yang sudah didirikan selama 15 tahun yang bergerak dibidang otomotif mobil yang berlokasi di Jl. Prof. Dr. Hamka No. 123, Kota Padang. PT. Capella Medan yang dibangun dengan kerja keras ini berkembang dengan pesat dan PT. Capella Medan tidak hanya bergerak dalam bidang penjualan mobil saja, tapi juga meliputi penjualan spare part dan service mobil. Seiring dengan berjalan nya waktu PT. Capella Medan sampai saat ini telah berhasil mengembangkan dan memajukan perusahaan tersebut menjadi perusahaan yang besar dan mempunyai banyak cabang di berbagai daerah salah satunya cabang di Kota Padang.

### **1.7.2 Visi dan Misi PT Capella Medan**

#### **1. VISI :**

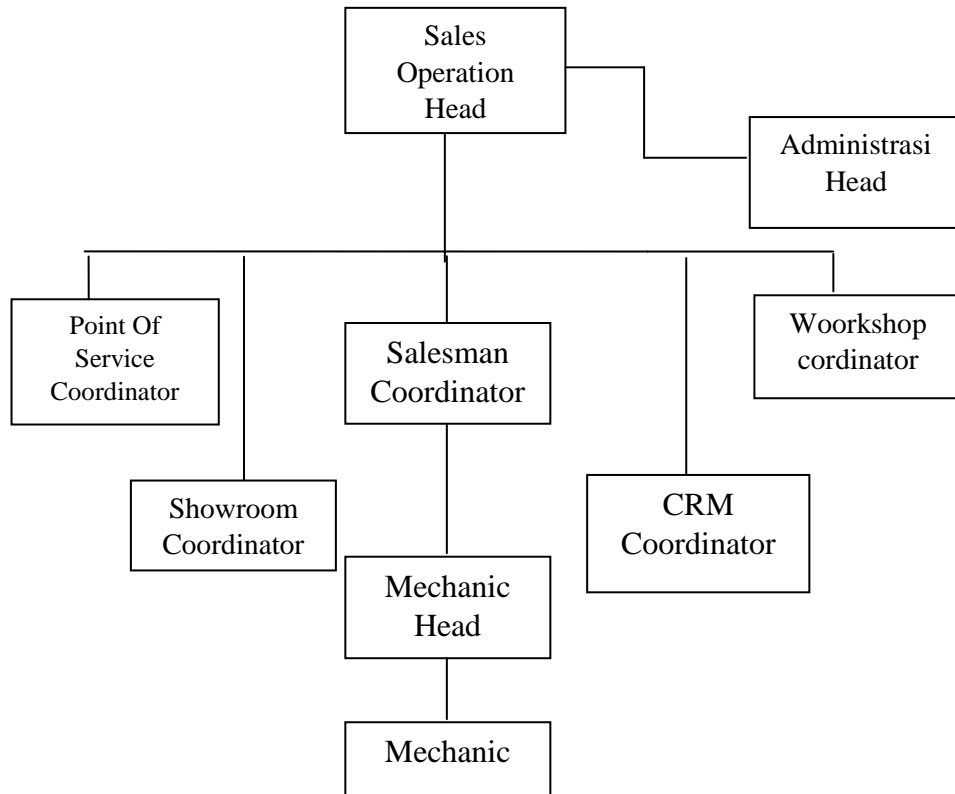
Visi dari PT. Capella Medan adalah menjadi main dealer terbaik dan memiliki jaringan retail yang terus berkembang.

#### **2. MISI :**

1. Memperkuat dominasi Mobil sebagai market leader yang selalu mengacu kepada standar principle.
2. Memperkuat dominasi mobil sebagai market leader yang selalu mengacukepada standar principle.
3. Membangun kualitas SDM dan melahirkan pemimpin yang sesuai dengan nilai - nilai utama perusahaan.

4. Mengembangkan system dan prosedur operasional yang berkesinambungan.
5. Membuka jaringan retail diluar sumatera barat.

### 1.7.3 Struktur Organisasi PT. Capella Medan



Sumber : PT Capella Medan

**Gambar 1.1 Struktur PT. Capella Medan**

### 1.7.4 Tugas Dan Wewenang Masing - Masing Struktur Organisasi

1. Sales operation head adalah sebuah sistem, aktivitas, atau departemen di dalam perusahaan berperan sebagai pembangun tim sales.
2. Adminstrasi head adalah bertugas bertanggung jawab atas semua transaksi di dealer baik administrasi maupun keuangan dealer.



3. Point of service coordinator adalah Mengkordinasi dan mengawasi di bidang layanan serta membuat laporannya.
4. Showroom coordinator adalah Selalu menjaga dan meningkatkan performance showroom.
5. Coordinator Sales adalah Bertanggung jawab terhadap usaha - usaha dalam pencapaian target penjualan cabang.
6. CRM coordinator adalah salah satu tugas mereka mengumpulkan datasebanyak Mungkin mengenai Pelanggan.
7. Workshop coordinator adalah Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktivitas dan pencapaian performance bengkel serta kepuasan pelanggan.
8. Kepala mekanik adalah Mengawasi kinerja mekanik sehari-hari dibandingkan terhadap prosedur kerja yang ada.
9. Mekanik adalah Bertugas menangani perbaikan mobil.