

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi adalah hal yang dekat dengan masyarakat. Transportasi ada berbagai macam jenisnya, baik roda dua maupun roda empat. Transportasi umum masih digunakan masyarakat sebagai sarana untuk menuju suatu tempat walaupun untuk memiliki kendaraan pribadi di zaman sekarang sangatlah mudah. Grab merupakan perusahaan penyedia aplikasi jasa transportasi online. Grab memiliki beberapa jenis layanan seperti *GrabTaxi*, *GrabCar*, *GrabBike*, dan *GrabExpress* sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam memilih pemesanan sesuai yang diinginkan. Salah satu aplikasi yang disediakan oleh Grab adalah *GrabBike*. *GrabBike* merupakan salah satu aplikasi layanan ojek online yang hadir ditengah maraknya bisnis transportasi ojek online yang sedang berkembang di Indonesia.

Permasalahan yang dihadapi perusahaan saat ini adalah persaingan antara perusahaan penyedia layanan transportasi ojek online yang semakin tinggi. Hal ini menyebabkan Grab berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan demi memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan menyediakan *driver* (mitra pengemudi) dengan kinerja terbaik. Untuk mendapatkan *driver* dengan kinerja terbaik, perusahaan perlu menetapkan standar kinerja agar para *driver* dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Penilaian terhadap kinerja *driver* pada *Grabbike* disebut rating.

Rating adalah penilaian yang diberikan oleh pelanggan kepada *driver* atas layanan dan performa yang diberikan. *Rating* ini dianggap sangat penting karena merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan bonus dan menjadi acuan perusahaan dalam memberikan penghargaan atau sanksi pada *driver*. Banyaknya *driver Grabbike* saat ini tentu menjadi permasalahan bagi perusahaan dalam menentukan *driver* dengan kinerja terbaik. Perusahaan membutuhkan suatu sistem pendukung keputusan yang mampu melakukan proses penilaian kinerja dan menghasilkan laporan-laporan penilaian kinerja secara cepat dan mudah yang dapat digunakan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan dan pemberian penghargaan untuk *driver* terbaik maupun sanksi untuk *driver* yang tidak baik berdasarkan layanan dan performa *driver* kepada pelanggan. Dalam sistem pendukung keputusan terdapat beberapa metode pengambilan keputusan yang dapat digunakan. Penelitian ini menggunakan kombinasi dua metode pengambilan keputusan yakni metode *Profile Matching (PM)* dan *Composite Performance Index (CPI)*. Penggabungan dua metode pengambilan keputusan ini diharapkan dapat menghasilkan keputusan *driver* dengan kinerja terbaik yang lebih baik.

Berdasarkan paparan permasalahan yang telah dijabarkan dan gagasan solusi pemecahan masalah yang ada, maka pada penelitian ini penulis tertarik mengangkat judul : **“Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Driver Grab Bike Terbaik Menggunakan Penggabungan Metode Profile Matching Dan Composite Performance Index Pada PT.Grab Indonesia”**. Dengan adanya penggabungan metode ini dalam sistem pendukung keputusan diharapkan dapat membantu perusahaan dalam pemilihan *driver grabbike* terbaik sehingga dapat

diberikan apresiasi bagi *driver* yang berprestasi dan juga sanksi bagi *driver* yang melanggar kode etik sesuai dengan ketentuan kebijakan dari perusahaan.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengambil pokok permasalahan yaitu :

1. Sulitnya melakukan penilaian pemilihan *driver* terbaik dikarenakan banyaknya *driver*.
2. Belum adanya penelitian terkait sistem penunjang keputusan pemilihan *driver* terbaik.
3. Perlu adanya penerapan metode pengambilan keputusan untuk mendapatkan hasil keputusan yang *objektif*.

I.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan penilaian untuk pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia ?
2. Bagaimana merancang dan membangun sistem pendukung keputusan pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia ?
3. Bagaimana menerapkan metode *Profile Matching* dan *Composite Performance Index* dalam pemilihan *driver grabbike* terbaik ?

I.2.3. Batasan Masalah

Agar sistem yang dirancang lebih terarah perlu didefinisikan batasan masalah dari sistem, antara lain :

1. Aplikasi ini hanya untuk pemilihan *driver grabbike* terbaik.
2. Aplikasi ini hanya dapat berjalan pada sistem *Operasi Windows*.
3. Data input pada sistem diantaranya adalah data *driver*, data kriteria, subkriteria, dan data penilaian.
4. Data Output pada sistem diantaranya adalah laporan data driver, laporan data penilaian dan laporan hasil pemilihan *driver* pada PT.Grab Indonesia.
5. Perancangan sistem menggunakan model *UML*.
6. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *Microsoft Visual Studio 2010*.
7. Mesin database yang digunakan adalah *Microsoft SQL Server 2008*.

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam perancangan sistem pendukung keputusan ini adalah :

1. Untuk menentukan kriteria penilaian pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia.
2. Untuk merancang dan membangun sistem pendukung keputusan pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia.
3. Untuk menerapkan metode *Profile Matching* dan *Composite Performance Index* dalam pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia.

I.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam perancangan sistem pendukung keputusan ini adalah :

1. Mempermudah PT. Grab Indonesia dalam menentukan pemilihan *driver grabbike* terbaik.
2. Mempercepat proses pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia.
3. Memahami penerapan metode *Profile Matching* dan *Composite Performance Index* dalam sistem pendukung keputusan pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia.

I.4. Metodologi Penelitian

Penulis melakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis. Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

1. Studi Pustaka (*Library Reasearch*)

Pada studi ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan metode *Profile Matching* dan *Composite Performance Index* dalam pemilihan *driver* terbaik pada PT.Grab Indonesia. Pengutipan yang dilakukan dapat berupa teori dari beberapa buku bacaan yang penulis gunakan.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pihak-pihak yang berkompeten. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan hirarki dan kriteria-kriteria yang digunakan dalam pemilihan *driver* terbaik. Studi lapangan meliputi :

a. Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Pada bagian ini dilakukan proses pengamatan terhadap penilaian *driver*. Hal-hal yang termasuk kedalam kegiatan *observasi* ini antara lain adalah mengamati proses seleksi *driver* yang sudah dilakukan oleh bagian staff pemilihan *driver* terbaik pada bagian karyawan *driver*.

b. Wawancara (*Interview*)

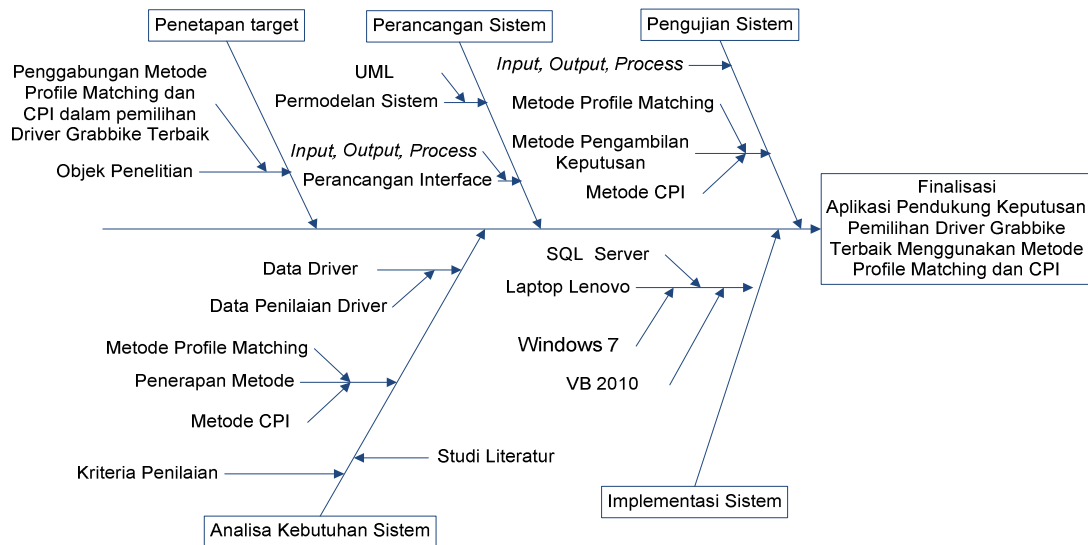
Pada bagian ini dilakukan proses wawancara langsung dengan pihak perusahaan yang terlibat dalam pemilihan *driver* terbaik untuk mendapatkan informasi bagaimana proses pemilihan *driver* terbaik pada sistem yang berjalan dengan Bapak Syahril selaku Kepala Bagian.

3. Sampling

Metode ini menggunakan data-data berupa laporan seperti laporan performa *driver*.

I.4.1. Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem digambarkan dalam bentuk diagram fishbone seperti pada gambar I.1. berikut :



Gambar I.1. Diagram *Fishbone* Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem menggunakan *fishbone diagram* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Penetapan Target

Tahap ini merupakan tahap penetapan target penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian penggabungan metode *Profile Matching* dan *CPI* dalam pemilihan *driver GrabBike* terbaik pada PT. Grab Indonesia.

2. Analisis Kebutuhan

Adapun kebutuhan dari sistem yang akan dibangun adalah data penilaian *driver grabbike*, data kriteria penilaian *driver* dan metode pengambilan keputusan yang digunakan.

3. Perancangan Sistem

Tahap ini merupakan tahap permodelan sistem menggunakan UML dilengkapi perancangan tampilan (*layout*) dari sistem yang akan dibangun.

4. Implementasi Sistem

Tahap ini membutuhkan perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai kebutuhan sistem dengan spesifikasi sebagai berikut :

a. Spesifikasi Perangkat Keras

Perangkat keras yang dibutuhkan yaitu laptop dengan spesifikasi *Processor Intel Core i3(R), Ram 4GB, Hardisk 500 GB.*

b. Spesifikasi Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang dibutuhkan yaitu *Operating System Windows 7, Microsoft Visual Studio 2010, Microsoft SQL Server 2008*

5 . Pengujian Sistem

Dalam tahap ini dilakukan proses pengujian sistem pendukung keputusan yang telah dibangun apakah informasi yang dihasilkan sudah sesuai dengan menggunakan data penilaian, kriteria dan penggabungan metode *Profile Matching* dan *CPI*. Pengujian dilakukan pada data *input*, data *output* dan *process*.

6. Finalisasi

Pada tahap ini penggabungan metode *Profile Matching* dan *CPI* dalam pemilihan *driver grabbike* terbaik telah melewati tahap pengujian dan validasi sehingga dapat digunakan pada PT. Grab Indonesia.

I.5. Kontribusi Keilmuan

Kontribusi keilmuan dari penerapan metode *Profile Matching* dan *Composite Performance Index* dalam pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia adalah :

1. Bahan referensi penelitian lainnya terkait penerapan metode *Profile Matching* dan *Composite Performance Index* dalam sistem pendukung keputusan pemilihan *driver grabbike* terbaik pada PT.Grab Indonesia untuk peneliti dan akademis.
2. Bahan panduan penelitian pemilihan *driver grabbike* terbaik pada perusahaan.

1.6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT.Grab yang berlokasi di CBD Polonia Jl.Padang Golf, Blok CC28-29, Medan Polonia 20157, Indonesia

1.7. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang dilengkapi dengan penjelasan, Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan dasar pemikiran penulis untuk mengangkat judul skripsi, terdiri dari latar belakang, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, keaslian penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAU PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang studi literature dan dasar teori yang digunakan sebagai penunjang serta referensi dalam pembangunan Sistem pemilihan *driver* terbaik menggunakan Metode *Profile*

Matching dan *Composite Performance Index* pada PT.Grab Indonesia.

BAB III ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini berisikan analisa masalah pada sistem yang berjalan, strategi penyelesaian masalah, penerapan metode, desain sistem baru menggunakan *UML*, *desain database* dan desain *user interface*.

BAB IV HASIL DAN UJICOBA

Pada bab ini berisikan hasil dari implementasi Sistem Pendukung Keputusan dan pengujian yang dilakukan pada Sistem Pendukung Keputusan yang sudah dibangun menggunakan skenario pengujian dan hasil pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari pemecahan masalah yang telah didefinisikan sebelumnya serta saran untuk kesempurnaan hasil penelitian.