

## Sistem Pendukung Keputusan Dengan Penerapan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) Dalam Pemilihan The Best Telesales

Resti Lia Andharsaputri

AMIK BSI Pontianak

resti.ria@bsi.ac.id

**Abstrak** – Pemilihan *The Best Telesales* dalam dunia Telemarketing bertujuan untuk memberikan motivasi dan pengaruh positif kepada para karyawan Telesales untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan lebih produktif lagi bagi kemajuan perusahaan. Penentuan siapakah yang menjadi *The Best Telesales* tentu saja sudah melewati berbagai tahapan proses dari dalam Team Telesales masing-masing serta melewati tahapan penilaian dari pihak Manajemen berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Kriteria-kriteria itu antara lain kedisiplinan (kehadiran, kepatuhan, kerajinan, tanggung jawab), perilaku (komunikasi, kepribadian, kerja sama, kejujuran), kinerja (target kerja, prestasi, pencapaian hasil) dan skill (masa kerja, pendidikan, pengalaman). Bagi Karyawan Telesales yang terpilih akan diberikan *reward* atau penghargaan atas dedikasinya kepada perusahaan. Namun permasalahannya adalah bagaimana menentukan pilihan yang tepat dan berkompeten sebagai *The Best* jika dalam penilaian saja masih ada karyawan yang memiliki bobot skor penilaian hampir sama, mendekati sama atau bahkan sama persis. Akan sulit bagi Manajemen mengambil keputusan untuk menentukan siapakah yang menjadi *The Best*. Oleh karena itu, Sistem Pendukung Keputusan dengan penerapan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dapat membantu dalam pengambilan keputusan atas permasalahan yang kompleks dengan menyederhanakan prosesnya. Sistem ini dapat membantu pihak pembuat keputusan dalam menentukan karyawan *The Best* secara cepat dan tepat.

**Kata Kunci:** Sistem Pendukung Keputusan, AHP, *Expert Choice*, Pemilihan *The Best Telesales*

**Abstract** – *Selection of The Best Telesales in Telemarketing aims to provide motivation and positive influence to Telesales employees to progress improve its performance and more productive for the company's progress. The determination of who becomes the Telesales Team is based on a certain criterion that has been established. These criteria include discipline (attendance, obedience, craft, responsibility), behavior (job, achievement, achievement of results) and skill (work, education, experience). For selected Telesales Employees will be rewarded or rewarded for the dedication to the company. However the problem is how to choose the right and competent choice as the Best if in the employment assessment scoring weight score, close to the same or even the exact same. It will be difficult for Management to make the decision to decide who is The Best. Therefore, Decision Support System with the application of AHP (Analytical Hierarchy Process) method can assist in making decisions on complex issues by simplifying the process. This system can assist decision makers in determining The Best employees quickly and accurately.*

**Keywords:** *Decision Support System, AHP, Expert Choice, Selection of The Best Telesales*

### 1.a. Latar Belakang

Pengambilan keputusan merupakan salah satu aktivitas utama Manajemen dalam sebuah perusahaan. Kesalahan dalam pengambilan keputusan dapat memberikan dampak buruk terhadap perusahaan. Karena aktivitas ini sangat penting, maka para ahli Manajemen senantiasa mencari sistem, metode, dan teknologi yang dapat membantu Manajemen dalam melaksanakan tugas tersebut.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, dikembangkanlah sistem pendukung keputusan yang berbasis komputer yang diharapkan dapat membantu aktivitas Manajemen dalam pengambilan keputusan untuk memecahkan masalah. Pemilihan *The Best Telesales* dalam dunia Telemarketing dimaksudkan untuk memberikan motivasi yang baik kepada seluruh karyawan Telesales agar

mereka bersemangat untuk bekerja sehingga kinerja mereka semakin baik demi kemajuan perusahaan. Permasalahannya adalah karena banyak calon kandidat yang pantas dalam sebuah *Team* untuk dijadikan *The Best* maka cukup membingungkan bagi Manajemen untuk memilih orang yang tepat. Banyak sisi penilaian yang menjadi bahan pertimbangan. Dan semua hampir mendekati sama untuk presentase nilainya. Agar dapat memilih orang yang tepat maka harus diputuskan secara cermat agar tidak terjadi kecemburuan diantara kandidat-kandidat yang sama potensialnya.

Untuk pengambilan keputusan bagi permasalahan yang melibatkan multi pilihan dengan multi kriteria maka algoritma AHP dapat digunakan sebagai algoritma pengambilan keputusan untuk permasalahan

multikriteria (*Multi Criteria Decision Making*). Apalagi dengan didukung aplikasi DSS seperti *Expert Choice*. Metode AHP dan *Expert Choice* dipilih berdasarkan pertimbangan penggunaannya yang relatif mudah, serta untuk *Expert Choice* tersedia versi *trial* yang dapat digunakan secara bebas untuk jumlah kriteria yang telah ditentukan.

#### 1.b. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas maka ada beberapa masalah yang dirumuskan, yaitu:

- Bagaimana Sistem Pendukung Keputusan dapat digunakan untuk membantu Manajemen dalam mengambil keputusan?
- Bagaimana perhitungan dari metode yang digunakan sehingga dapat menampilkan bobot skor penilaian dari kriteria dan alternatif yang telah ditentukan?

#### 1.c. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah:

- Kegiatan Pemilihan *The Best Telesales* ini hanya diperuntukan bagi karyawan *Telesales Marketing* saja.
- Pengambil keputusan dari level Manajemen adalah HRD dan Manager.
- Kriteria yang telah ditetapkan oleh Manajemen untuk menentukan *The Best Telesales* adalah kedisiplinan (kehadiran, kepatuhan, kerajinan, tanggung jawab), perilaku (komunikasi, kepribadian, kerja sama, kejujuran), kinerja (target kerja, prestasi, pencapaian hasil) dan skill (masa kerja, pendidikan, pengalaman)
- Para kandidat *The Best Telesales* sudah melalui tahapan seleksi dari masing-masing *Team Salesnya*, dan pengambilan keputusan diserahkan kepada Manajemen.
- Penggunaan Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) sebagai algoritma pengambilan keputusan untuk permasalahan multikriteria (*Multi Criteria Decision Making*) dengan didukung aplikasi DSS seperti *Expert Choice*. Metode AHP dan *Expert Choice* dipilih berdasarkan pertimbangan penggunaannya yang relatif mudah, serta untuk *Expert Choice* tersedia versi *trial* yang dapat digunakan secara bebas untuk jumlah kriteria yang telah ditentukan.

#### 1.d. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menggunakan aplikasi *Expert Choice* dengan menerapkan metode AHP sebagai alat bantu

pengambilan keputusan dalam pemilihan *The Best Telesales* sehingga menghasilkan keputusan yang cepat walaupun banyak kriteria yang diperhitungkan.

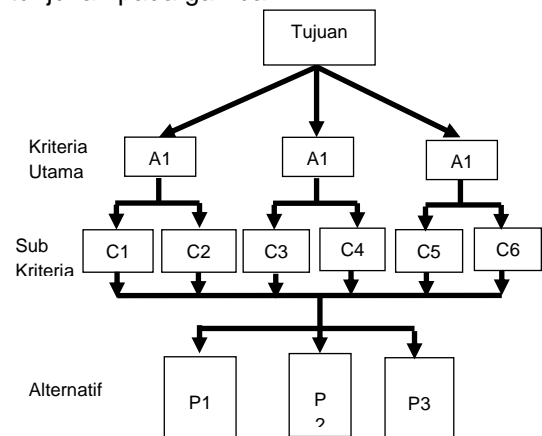
#### 1.e. Manfaat Penelitian

Sebagai alternatif acuan yang dapat digunakan oleh para pengambil keputusan jika akan melakukan pengambilan keputusan bagi permasalahan yang melibatkan multi pilihan dengan multi kriteria (*Multi Criteria Decision Making*), maka algoritma AHP dapat digunakan dengan didukung aplikasi DSS seperti *Expert Choice*.

#### 1.f. Metode Penelitian

**Analytical Hierarchy Process (AHP)** adalah salah satu metode dalam sistem pengambilan keputusan yang menggunakan beberapa variabel dengan proses analisis bertingkat. Analisis dilakukan dengan memberi nilai prioritas dari tiap-tiap variabel, kemudian melakukan perbandingan berpasangan dari variabel-variabel dan alternatif-alternatif yang ada (Saaty, 1994).

Susunan model hirarki dalam AHP ditunjukkan pada gambar 1.1.



Sumber: Saaty (1994)

**Gambar 1.1.** Susunan Hirarki AHP

Gambar diatas menunjukkan tentang susunan hirarki AHP secara umum dimana susunan hirarki itu terbagi menjadi empat bagian yaitu tujuan, kriteria utama, sub kriteria, dan alternatif. Untuk mencapai suatu tujuan maka harus terdapat beberapa kriteria utama atau multikriteria. Masing-masing kriteria utama tersebut dapat terbagi lagi menjadi sub kriteria ataupun tanpa subkriteria. Dari masing-masing kriteria ataupun sub kriteria terdiri lagi dari beberapa alternatif pilihan. Masing-masing kriteria dan alternatif tersebut yang nantinya akan diolah dan dicari inkonsistensinya dengan menggunakan metode AHP.

Untuk menilai perbandingan tingkat kepentingan elemen, Saaty (1994) menetapkan skala kuantitatif 1 sampai 9. Nilai dan definisi pendapat kualitatif dari skala perbandingan Saaty bisa diukur menggunakan tabel analisis seperti ditunjukkan pada tabel 1.1. berikut:

**Tabel 1.1.** Skala Perbandingan Saaty (1994)

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Sebuah elemen sedikit lebih penting dibandingkan elemen lainnya
5	Sebuah elemen mempunyai tingkat kepentingan yang kuat dibandingkan dengan elemen lainnya
7	Sebuah elemen menunjukkan tingkat kepentingan yang sangat kuat dibandingkan dengan elemen lainnya
9	Sebuah elemen menunjukkan tingkat kepentingan yang mutlak lebih tinggi dibandingkan dengan elemen yang lainnya
2, 4, 6, 8	Nilai-nilai tengah diantara dua pendapat yang berdampak

Sumber: Saaty (1994)

Tahap pembobotan dilakukan untuk menentukan kriteria yang paling dominan dalam kelayakan pemberian pinjaman KPR. Penyelesaian persoalan dengan AHP memiliki beberapa tahapan yaitu penguraian (*Decomposition*), perbandingan berpasangan (*Pair of Comparisons*), sintesa prioritas (*Synthesis of Priority*), dan konsistensi logis (*Logical Consistency*).

Penjelasan pertahapnya menurut Eniyati (2010) sebagai berikut:

1. Penguraian (*Decomposition*)  
Mendefinisikan persoalan dan menentukan solusi yang diinginkan, dengan cara memecah persoalan yang utuh menjadi unsur-unsurnya dan di gambarkan dalam bentuk hirarki, yang diawali dengan menetapkan tujuan umum.
2. Perbandingan Berpasangan (*Pair of Comparisons*)  
Pertama adalah membuat perbandingan berpasangan yaitu membandingkan elemen secara berpasangan sesuai dengan kriteria yang diberikan. Matriks berpasangan diisi dengan menggunakan bilangan untuk mempresentasikan kepentingan relatif terhadap elemen yang lain.
3. Sintesa Prioritas (*Synthesis of Priority*)  
Dilakukan dengan menjumlahkan nilai dari setiap kolom pada matriks. Kemudian membagi setiap nilai dari kolom dengan

total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks. Setelah itu menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan nilai prioritas.

4. Konsistensi Logis (*Logical Consistency*)  
Pengecekan konsistensi penilaian antar kriteria
5. Mencari nilai CI (*Consistency Index*)  

$$CI = (\lambda \text{ maksimum} - n) / (n - 1)$$

$$CI = \text{Consistency Index}$$

$$\lambda \text{ maksimum} = \text{Eigenvalue Maksimum}$$

$$n = \text{banyaknya elemen}$$
6. Mencari nilai CR (*Consistency Ratio*)  

$$CR = CI / RI$$

$$RI = \text{Random Index}$$
7. Memeriksa konsistensi hirarki, yang diukur adalah rasio konsistensi dengan melihat index konsistensi. Jika nilai *Consistency Ratio* > 0,1 maka penilaian data *judgment* harus diperbaiki. Mengulangi langkah 3,4 dan 5 untuk seluruh tingkat hirarki. Jika *Consistency Ratio* < 0,1 maka nilai perbandingan berpasangan pada matriks kriteria yang diberikan, konsisten.

Tabel nilai *Random Index* dapat dilihat seperti pada tabel 1.2

**Tabel 1.2.** Nilai Random Index (Saaty, 1994)

Ukuran Matriks	Nilai RI
1,2	0,00
3	0,58
4	0,90
5	1,12
6	1,24
7	1,32
8	1,41
9	1,45
10	1,49
11	1,51
12	1,48
13	1,56
14	1,57
15	1,59

Sumber: Saaty (1994)

**Expert choice** adalah salah satu aplikasi DSS yang dapat digunakan untuk membantu dalam menentukan sebuah keputusan dengan banyak kriteria dengan menggunakan metode AHP. Aplikasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan penggunaannya yang relatif mudah, serta tersedia versi *trial* yang dapat

digunakan secara bebas untuk jumlah kriteria yang telah ditentukan (Nasibu, 2009).

Penelitian ini menggunakan *Expert Choice* 11 sebagai alat bantu untuk menentukan prioritas sebuah keputusan multi kriteria berdasarkan metode proses hirarki analitik, sebuah teori matematika yang pertama dikembangkan di Wharton School of the University of Pennsylvania oleh salah satu orang pendiri *Expert Choice*, Thomas L. Saaty. *Expert Choice* 11 adalah pengembangan dari *Expert Choice* sebelumnya yang memiliki dua pengembangan baru yaitu kemampuan untuk menentukan peran dari setiap alternatif yang ada dan menyimpan beberapa skenario sehingga bisa memanfaatkan kelebihan dan kinerja dari *Expert Choice* 11.

## 2.a. Dasar Teori

### Sistem Pendukung Keputusan

Menurut Keen dan Morton mengatakan bahwa 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 (Turban, 2005).

Sistem Pendukung Keputusan adalah suatu sistem informasi berbasis komputer yang menghasilkan berbagai alternatif keputusan untuk membantu manajemen dalam menangani berbagai permasalahan yang terstruktur ataupun tidak terstruktur dengan menggunakan data dan model (Umar, 2001).

Berikut ini adalah beberapa definisi mengenai sistem pendukung keputusan yang dikemukakan oleh berbagai ahli diantaranya (Eniyanti, 2010)

1. Menurut Little (1970), sistem pendukung keputusan adalah sekumpulan prosedur berbasis model untuk data pemrosesan dan penilaian, guna membantu para manajer mengambil keputusan.
2. Menurut Bonczek (1980), sistem pendukung keputusan merupakan suatu sistem yang berbasis komputer yang terdiri dari tiga komponen yang saling berinteraksi yaitu sistem bahasa, sistem pengetahuan dan sistem pemrosesan masalah.

Selanjutnya menurut Nasibu (2009) beberapa ciri atau karakteristik umum dari sebuah sistem pendukung keputusan yang membantu kita dalam memahami definisinya yaitu:

1. DSS adalah sebuah sistem berbasis komputer dengan antarmuka antara mesin/ komputer dan pengguna.
2. DSS ditujukan untuk membantu pembuat keputusan dalam menyelesaikan suatu masalah dalam berbagai level manajemen dan bukan untuk mengganti posisi manusia sebagai pembuat keputusan.
3. DSS mampu memberi alternatif solusi bagi masalah semi/tidak terstruktur baik bagi perseorangan atau kelompok dan dalam berbagai macam proses dan gaya pengambilan.
4. Keputusan DSS menggunakan data, basis data dan analisa model-model keputusan.
5. DSS bersifat adaptif, efektif, interaktif, *easy to use* dan fleksibel.
6. DSS menyediakan akses terhadap berbagai macam format dan tipe sumber data (*Data Source*).

Didalam DSS sebaiknya terdapat tiga tujuan yang harus dicapai (Nasibu, 2009), yaitu:

1. Membantu manajer dalam pembuatan keputusan untuk memecahkan masalah semi terstruktur (struktur masalah).
2. Mendukung keputusan manajer, dan bukannya mengubah atau mengganti keputusan tersebut (dukungan keputusan).
3. Meningkatkan efektivitas manajer dalam pembuatan keputusan, dan bukannya peningkatan efisiensi (efektivitas keputusan).

Ciri-ciri SPK yang dirumuskan oleh Kusri (2007) adalah:

- a. SPK ditujukan untuk membantu keputusan-keputusan yang kurang terstruktur.
- b. SPK merupakan gabungan antara kumpulan model kualitatif dan kumpulan data.
- c. SPK bersifat luwes dan dapat menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi.

### 2.b. Kajian Pustaka

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan pinjaman kredit maupun metode AHP, yaitu tinjauan studi berdasarkan judul yang mendekati dengan judul yang penulis ambil, yaitu:

- a. Penelitian yang judulnya berkaitan dengan metode yang penulis ambil yaitu "Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Prestasi Dosen

Berdasarkan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat”. Dalam penelitian ini dirancang sebuah Sistem Pendukung Keputusan untuk menilai prestasi dosen berdasarkan penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Dalam proses penentuan prestasi dosen digunakan beberapa kriteria yaitu penelitian, pemakalah, penulis jurnal dan pengabdian pada masyarakat. Untuk penilaian bobot persentase dari setiap kriterianya digunakan metode *Analytical Hierarchy Process*.

- b. Penelitian yang berjudul “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Berprestasi dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Studi kasus: PT. Capella Dinamik Nusantara takengon). Dalam penelitian ini Sistem Pendukung Keputusan diperlukan untuk memilih karyawan berprestasi pada setiap periode dengan reward pemberian bonus atau kenaikan gaji. Pemilihan karyawan yang berprestasi ini dipilih berdasarkan kriteria kejujuran, kedisiplinan, kerajinan, dan tanggungjawab. Dengan penerapan algoritma AHP maka perusahaan dapat mengetahui nilai bobot karyawan dan dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat.
- c. Penelitian yang berjudul “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Berprestasi Berdasarkan Kinerja Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process”. Bertempat di Universitas Widyatama, Biro SDM (Sumber Daya Manusia) menentukan karyawan yang berprestasi berdasarkan kriteria penilaian kerja, *score* TOEIC dan kedisiplinan kerja (kehadiran). Dalam penelitian ini, pembuatan aplikasi Sistem Pendukung Keputusan dengan menerapkan metode AHP dapat menampilkan peringkat sepuluh besar karyawan berprestasi melalui grafik yang ditampilkan dalam aplikasi.

### 3. Analisis Masalah

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan wawancara dengan Manajemen untuk mengetahui bagaimana sistem pemilihan *The Best Telesales* ini serta apa saja kriteria yang ditentukan oleh perusahaan.
- b. Mengumpulkan data-data yang rinci tentang setiap anggota tim seperti data diri, absensi, rekap kinerja mereka dalam batas waktu tertentu minimal setahun,

grafik perkembangan kinerja dan perolehan masing-masing anggota tim, penilaian-penilaian dari anggota tim yang lain dari produk yang berbeda mengenai sikap (*attitude*) bergaul mereka, serta prestasi yang mereka peroleh dalam kurun waktu minimal setahun.

- c. Melakukan wawancara pada setiap anggota tim untuk mengetahui apa motivasi, visi, dan misi mereka dalam marketing. Selain itu untuk lebih mengenal kepribadian setiap anggota tim.
- d. Menganalisa hasil wawancara dan mempelajari apa saja variabel yang dibutuhkan dalam pembuatan kuesioner.
- e. Menyusun kuesioner penelitian berdasarkan studi literatur.
- f. Menggunakan software *Expert Choice* untuk melakukan perbandingan berpasangan untuk tiap-tiap elemen yang setingkat. Jika rasio inkonsistensi lebih besar dari 0,1 maka akan dilakukan pengambilan data ulang, dan bila rasio inkonsistensi lebih kecil dari 0,1 maka akan dilanjutkan dengan pembobotan tiap elemen.
- g. Pembobotan kriteria terhadap setiap alternatif dengan menggunakan bantuan software *Expert Choice*
- hi. Perangkingan kriteria dan terhadap setiap alternatif dari yang mempunyai bobot terbesar sampai yang terkecil dari tiap-tiap elemen.

Kriteria dan alternatif dalam pemilihan *The Best Telesales* dapat dilihat dalam tabel 3.1.

**Tabel 3.1.** Tabel Instrumen

Kriteria	Alternatif
Kedisiplinan	Hana, Febri, Fitri, Handoko, Riko, Fajar, Salim, Slamet
Perilaku	
Kinerja	
Skil	

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel dapat dilihat bahwa kriteria yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan *The Best Telesales* terbagi menjadi empat kriteria yaitu Kedisiplinan, Perilaku, Kinerja, dan Skill. masing-masing kriteria utama itu tidak terbagi lagi dalam sub-sub kriteria. Kriteria tersebut yang menjadi tolak ukur untuk mencapai tujuan.

Untuk pilihan alternatif terdiri dari delapan nama kandidat agent yang telah lolos seleksi dalam Team mereka masing-masing. Nantinya para kandidat tersebut akan dinilai kembali

oleh para ahli untuk mengetahui secara tepat bobot skor nilai mereka masing-masing. Dengan penggunaan Sistem Pendukung Keputusan dan algoritma AHP maka nanti dapat diketahui kriteria mana yang menjadi pertimbangan utama dan alternatif yang mana yang menempati peringkat pertama dalam The Best Telesales.

Berikut adalah penjelasan yang lebih rinci dari setiap kriteria utama yang dapat dilihat dalam tabel 3.2. penjelasan per kriteria ini diperlukan untuk memperjelas dalam penilaian pembobotan nantinya.

**Tabel 3.2.** Tabel Penjelasan Kriteria

Kriteria	Penjelasan
Kedisiplinan	Kehadiran, Kepatuhan, Kerajinan, Tanggung Jawab
Perilaku	Komunikasi, Kepribadian, Kerjasama, Kejujuran
Kinerja	Target Kerja, Prestasi, Pencapaian Hasil
Skill	Masa Kerja, Pendidikan, Pengalaman Kerja
Alternatif	Penjelasan
Hana, Febri, Fitri, Handoko, Riko, Fajar, Salim, Slamet	Nama-nama tersebut terseleksi dalam Team Telesales masing-masing untuk dicalonkan sebagai kandidat dalam pemilihan <i>The Best Telesales</i> .

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Para kandidat dari masing-masing Team Telesales berjumlah delapan orang. Mereka nantinya yang akan diseleksi kembali oleh para ahli yaitu HRD dan Manajer dengan menggunakan Sistem Pendukung Keputusan dan metode AHP (Analytical Hierarchy Process)

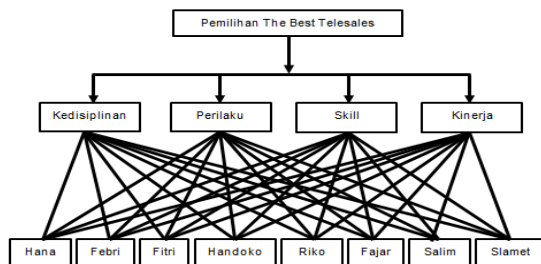
**Tabel 3.3.** Responden Manajemen

Nama	Jabatan
Ibu Joice	HRD
Ibu Kansana	Manajer

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

**4. Pembahasan**

Hirarki pemilihan The Best Telesales dapat dilihat pada gambar 4.1. berikut:



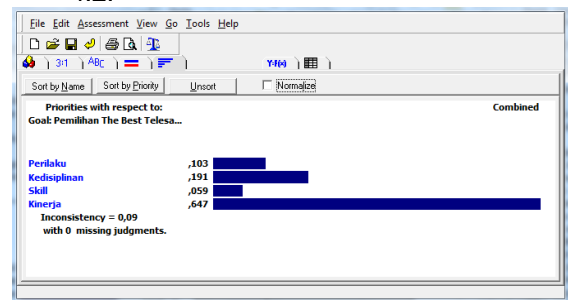
Sumber: Hasil Penelitian (2016)

**Gambar 4.1.** Diagram Hirarki dan Keputusan Pemilihan The Best Telesales

Dari gambar diatas terlihat jelas bagian-bagian kriteria utama dan alternatif yang ada. Semuanya untuk mencapai satu tujuan. Gambar hirarki diatas tanpa ada sub kriteria lagi untuk masing-masing kriteria utamanya. Setiap kriteria utama berhubungan dengan semua alternatif yang ada.

Setelah semua data yang diperoleh diolah dengan menggunakan Expert Choice maka hasil penelitian dari penggabungan jawaban responden diperoleh sebagai berikut:

- a. Hasil penggabungan semua ahli terhadap kriteria utama dapat dilihat pada gambar 4.2.

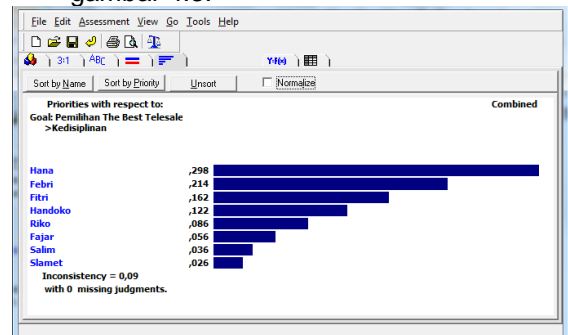


Sumber: Hasil Penelitian (2016)

**Gambar 4.2.** Hasil pembobotan berdasarkan tujuan terhadap kriteria utama

Dari gambar dapat dilihat bahwa kriteria kinerja memiliki bobot penilaian paling tinggi yaitu 0,647 atau 64,7%. Kemudian diikuti oleh kedisiplinan dengan bobot nilai 0,191 atau 19,1% setelah itu kriteria perilaku dengan bobot nilai 0,103 atau 10,3% dan terakhir adalah skill dengan nilai 0,59 atau 5,9%. Dengan inkonsistensi 0,09 menunjukkan bahwa perhitungan diatas adalah konsisten. Dapat disimpulkan bahwa kriteria utama yang menjadi pertimbangan utama para ahli dalam menentukan siapakah yang menjadi The Best adalah dilihat dari kinerjanya yaitu target kerja, prestasi dan pencapaian hasil.

- b. Hasil penggabungan semua ahli terhadap kriteria kedisiplinan dapat dilihat pada gambar 4.3.



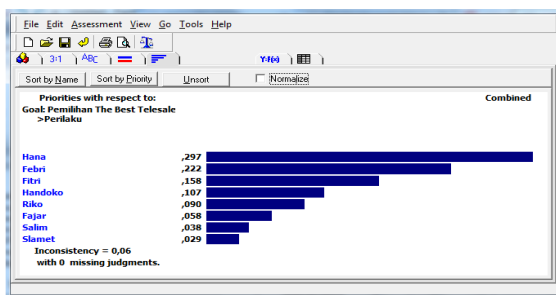
Sumber: Hasil penelitian (2016)

**Gambar 4.3.** Hasil pembobotan terhadap kriteria utama

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan kriteria **kedisiplinan** maka agent yang mendapatkan bobot nilai paling tinggi adalah Hana dengan nilai 29,85%, diikuti oleh Febri 21,4%, Fitri 16,2%, Handoko 12,2%, Riko 8,6%, Fajar 5,6%, Salim 3,6% dan terakhir Slamet 2,6%. Dengan **inkonsistensi 0,09** menunjukkan bahwa perhitungan diatas adalah konsisten.

Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kriteria kedisiplinan, Hana adalah agent yang berkompeten terbesar untuk terpilih sebagai The Best Telesales.

- c. Hasil penggabungan semua ahli terhadap kriteria Perilaku dapat dilihat pada gambar 4.4.



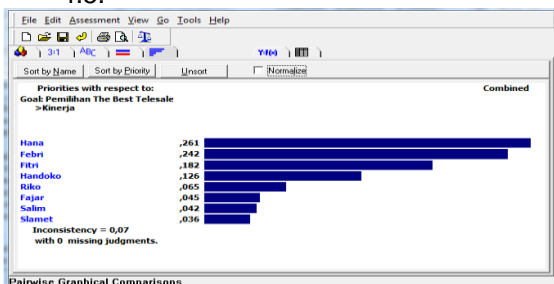
Sumber: Hasil penelitian (2016)

**Gambar 4.4.** Hasil pembobotan terhadap kriteria utama

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan kriteria **perilaku** maka agent yang mendapatkan bobot nilai paling tinggi adalah Hana dengan nilai 29,7%, diikuti oleh Febri 22,2%, Fitri 15,8%, Handoko 10,7%, Riko 9%, Fajar 5,8%, Salim 3,8% dan terakhir Slamet 2,9%. Dengan **inkonsistensi 0,06** menunjukkan bahwa perhitungan diatas adalah konsisten.

Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kriteria **perilaku**, Hana adalah agent yang berkompeten terbesar untuk terpilih sebagai The Best Telesales.

- d. Hasil penggabungan semua ahli terhadap kriteria kinerja dapat dilihat pada gambar 4.5.



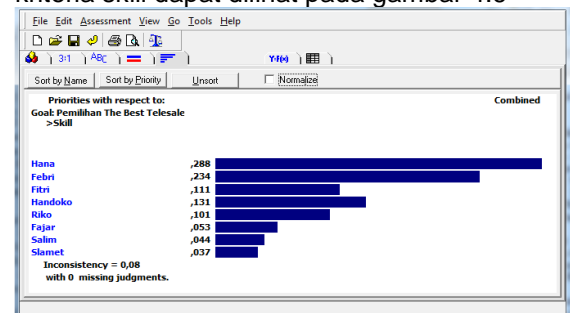
Sumber: Hasil penelitian (2016)

**Gambar 4.5.** Hasil pembobotan terhadap kriteria utama

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan kriteria **kinerja** maka agent yang mendapatkan bobot nilai paling tinggi adalah Hana dengan nilai 26,1%, diikuti oleh Febri 24,2%, Fitri 18,2%, Handoko 12,6%, Riko 6,5%, Fajar 4,5%, Salim 4,2% dan terakhir Slamet 3,6%. Dengan **inkonsistensi 0,07** menunjukkan bahwa perhitungan diatas adalah konsisten.

Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kriteria kinerja, Hana adalah agent yang berkompeten terbesar untuk terpilih sebagai The Best Telesales.

- e. Hasil penggabungan semua ahli terhadap kriteria skill dapat dilihat pada gambar 4.6



Sumber: Hasil penelitian (2016)

**Gambar 4.6.** Hasil pembobotan terhadap kriteria utama

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan kriteria **skill** maka agent yang mendapatkan bobot nilai paling tinggi adalah Hana dengan nilai 28,8%, diikuti oleh Febri 23,4%, Fitri 11,1%, Handoko 13,1%, Riko 10,1%, Fajar 5,3%, Salim 4,4% dan terakhir Slamet 3,7%. Dengan **inkonsistensi 0,08** menunjukkan bahwa perhitungan diatas adalah konsisten.

Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kriteria **skill**, Hana adalah agent yang berkompeten terbesar untuk terpilih sebagai The Best Telesales.

**Tabel 4.1.** Tabel Rasio Inkonsistensi perbandingan antara elemen matriks penggabungan data ahli

No	Matriks perbandingan elemen	Nilai CR
1	Perbandingan elemen kriteria level I berdasarkan sasaran Pemilihan The Best Telesales	0,09
2	Perbandingan elemen alternatif berdasarkan sasaran kriteria: Pemilihan The Best Telesales →Kedisiplinan	0,09
3	Perbandingan elemen alternatif berdasarkan sasaran kriteria: Pemilihan The Best Telesales →Perilaku	0,06
4	Perbandingan elemen alternatif berdasarkan sasaran kriteria: Pemilihan The Best Telesales →Kinerja	0,07
5	Perbandingan elemen alternatif berdasarkan sasaran kriteria: Pemilihan The Best Telesales →Skill	0,08

Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua nilai inkonsistensi dari hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi *Expert Choice* dan metode AHP diperoleh nilai rasio inkonsistensi yang lebih kecil dari 0,1. Dengan demikian hasil perhitungan tersebut adalah konsisten.

## 5. Penutup

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mencapai tujuan Pemilihan The Best Telesales berdasarkan perhitungan terhadap semua kriteria atas penggabungan jawaban dari responden ternyata semua responden sama-sama memberikan bobot nilai yang tertinggi terhadap kriteria kinerja. Kemudian diikuti oleh kedisiplinan, kemudian perilaku dan terakhir adalah skill.
2. Berdasarkan semua kriteria utama yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan yaitu Pemilihan The Best Telesales atas jawaban dari masing-masing responden maka dapat disimpulkan bahwa kriteria yang dapat menjadi bahan pertimbangan utama untuk persetujuan Pemilihan The Best Telesales adalah kinerja. Karena dalam dunia marketing pencapaian target adalah hal yang utama yang perlu diperhatikan. Semakin banyak seorang agent menjual maka akan semakin banyak mendapatkan hasil untuk

kemajuan perusahaan dan itu berarti agent tersebut memiliki prestasi menjual yang bagus.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] El Akbar, Reza. (2011). Aplikasi Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) Untuk Penentuan Kriteria Dominan Penyebab Beban Kerja Pada Operator Call Centre PT. X Cabang Bandung
- [2] Eniyati, Sri..., Rina Candra Noor Santi. (2010). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Prestasi Dosen Berdasarkan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
- [3] Kusri. (2007). Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan. Andi Offset: Yogyakarta
- [4] Nasibu, Iskandar. (2009). Penerapan Metode AHP dalam Sistem Pendukung Keputusan Penempatan Karyawan Menggunakan Aplikasi Expert Choice 1.
- [5] Rijayana, Iwan..., Lirien Okirindho. (2012). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Berprestasi Berdasarkan Kinerja Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process, Seminar Nasional Informatika, Yogyakarta
- [6] Safitri, Kamalia, Fince Tinus Waruwu, Mesran. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Berprestasi dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus: PT. Capella Dinamik Nusantara Takengon).
- [7] Saaty, T.L., B. Yuan. (1994). *The Analytical Hierarchy Process*. McGraw-Hill, New York
- [8] Turban, E., Aronson, J.E., dan Liang Ting, P. (2005). *Decision Support Systems and Intelligent Systems*. Edisi 7, Jilid 1, Versi Bahasa Indonesia, Andi Offset, Jogja
- [9] Umar, Dadan. (2001). Komputerisasi Pengambilan Keputusan, PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.