

# PENINGKATAN *SERVICE LEVEL* LAYANAN VENDOR PERGUDANGAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (Studi Kasus: PT PETROKIMIA GRESIK)

Tiara Aprilia Cahyani<sup>1</sup>, Prof. Dr. rer. Oec Arfan Bakhtiar, S.T., M.T.<sup>2</sup>

*Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

## Abstrak

*Kinerja karyawan adalah faktor penentu utama sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Peran tenaga kerja bongkar muat sangat penting untuk kelancaran distribusi produk. Masih adanya kesalahan pada tenaga kerja bongkar muat di departemen pergudangan PT Petrokimia Gresik sehingga perlu dilakukan penilaian kinerja. Metode yang digunakan yaitu Analytical Hierarchy Process dengan penentuan kriteria berdasarkan Service Quality. Metode Analytical Hierarchy Process digunakan karena merupakan suatu metode untuk memecahkan keadaan yang kompleks dengan kriteria yang cukup banyak dengan cara memberi nilai subjektif pada setiap variabelnya. Service Quality merupakan pemenuhan keinginan untuk mengabdikan keinginan pelanggan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Didapatkan skor AHP pada vendor A sebesar 0,574 dan vendor B sebesar 0,426.*

**Kata Kunci:** *AHP; Service Quality; Penilaian Kinerja*

## Abstract

*Employee performance is the main determining factor for a company to achieve company goals. The role of loading and unloading workers is very important for the smooth distribution of products. There are still errors in the loading and unloading workforce at the warehousing department of PT Petrokimia Gresik, so it is necessary to evaluate the performance. The method used is the Analytical Hierarchy Process with determining criteria based on Service Quality. The Analytical Hierarchy Process method is used because it is a method for solving complex situations with quite a lot of criteria by giving a subjective value to each variable. Service Quality is the fulfillment of the desire to grant the customer's wish which consists of five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. The AHP score for vendor A was 0.574 and vendor B was 0.426.*

**Keywords:** *AHP; Service Quality; Appraisal Performance*

## 1. Pendahuluan

Teknologi yang terus berkembang membuat persaingan antar perusahaan dalam memenangkan semakin ketat. Setiap perusahaan bekerja keras untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas produk yang baik. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan harus memiliki strategi jangka panjang yang baik serta memiliki tenaga kerja yang berkualitas. Kinerja tenaga kerja merupakan hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan (Latief, 2012).

Setiap posisi dalam perusahaan saling bergantung dan

dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja yang baik dari setiap posisi membantu perusahaan beroperasi dengan efisiensi dan meningkatkan produktivitas. Namun, kinerja buruk dari sebagian tenaga kerja dapat memiliki dampak negatif seperti penurunan produktivitas dan kualitas produk, serta mengurangi kepuasan pelanggan. Untuk menghindari dampak buruk tersebut, penilaian kinerja diperlukan untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan kesempatan perbaikan. Penilaian kinerja membantu perusahaan mengevaluasi kontribusi karyawan terhadap tujuan perusahaan dan mengidentifikasi potensi masalah. *Feedback* dari penilaian tersebut juga memotivasi karyawan yang berkinerja baik dan mendorong semangat serta

---

\*Penulis Korespondensi.

E-mail: tiaraapriliacahyani@students.undip.ac.id

tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Dengan demikian, penilaian kinerja membantu perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang semangat dan bertanggung jawab.

PT Petrokimia Gresik adalah sebuah perusahaan produsen pupuk terbesar di Indonesia yang berlokasi di Gresik, Jawa Timur. Pada Gudang GMG I dan GMG II, tenaga kerja bongkar muat memiliki peran yang penting dalam proses distribusi produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Tenaga kerja bongkar muat bertanggung jawab dalam memuat dan membongkar produk pupuk mulai dari gudang dalam perusahaan hingga ke kapal pengangkut. Namun, kinerja tenaga bongkar muat yang kurang baik dapat menyebabkan penundaan dalam proses pengiriman produk serta dapat menimbulkan biaya tambahan apabila terdapat kerusakan pada produk sehingga perlu dilakukannya perbaikan. Beberapa masalah yang ditemukan yaitu dalam satu *shift*, sering didapati bahwa hanya beberapa TKBM yang datang dengan jumlah sekitar 5 orang. Hal tersebut mengakibatkan proses pengangkutan akan berjalan dengan lama dan terkadang memerlukan bantuan TKBM dari gudang lain sehingga nantinya terdapat waste waiting. Kemudian, beberapa kali terjadi pupuk yang jatuh dan pecah saat proses pemuatan. Selain itu, terdapat vendor yang membutuhkan waktu yang cukup lama dalam melakukan pemuatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, akan dilakukan analisis kinerja TKBM dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* dan MCDM (*Multi Criteria Decision Making*) dengan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Dalam *service quality* nantinya akan digunakan *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, dan *assurance* sebagai penentu kriteria dalam AHP. Digunakan AHP karena AHP dapat memecahkan masalah yang kompleks karena kriteria yang cukup banyak, struktur masalah yang belum jelas, ketidakpastian persepsi pengambilan keputusan, dan ketidakpastian ketersediaannya data statistik yang akurat atau bahkan tidak sama sekali (Rahardjo, Stok, & Yustina, 2000). Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan penulis dapat mengidentifikasi vendor TKBM mana yang perlu dievaluasi dan nantinya dapat meningkatkan produktivitas kerja serta memberikan penghargaan terdapat vendor TKBM yang memiliki kinerja yang baik.

## 2. Tinjauan Pustaka Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan adalah sebuah ciri yang di timbulkan oleh suatu jasa didalam suatu organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai (Riyadin, 2019). Menurut Tjiptono (2002), *service quality* merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan

serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2014) mengenai SERVQUAL, terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut.

1. Berwujud (*Tangible*)  
*Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan dan adanya ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang didapat atau diberikat oleh pemberi jasa serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*)  
*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas, serta menyelesaikan keluhan dan tindakan yang cepat pada saat dibutuhkan.
4. Empati (*Empathy*)  
Empati merupakan memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan dengan memahami keinginan konsumen.
5. Jaminan (*Assurance*)  
Jaminan merupakan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.

### Analytical Hierarchy Process

*Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah metode untuk memecahkan suatu situasi yang kompleks tidak terstruktur kedalam beberapa komponen dalam susunan yang hirarki, dengan memberi nilai subjektif tentang pentingnya setiap variabel secara relatif, dan menetapkan variabel mana yang memiliki prioritas paling tinggi guna mempengaruhi hasil pada situasi tersebut (Parhusip, 2019). AHP dapat memecahkan masalah yang kompleks karena kriteria yang cukup banyak, struktur masalah yang belum jelas, ketidakpastian persepsi pengambilan keputusan, dan ketidakpastian ketersediaannya data statistik yang akurat atau bahkan tidak sama sekali (Rahardjo, Stok, & Yustina, 2000).

Terdapat beberapa langkah dalam menggunakan metode AHP. Berikut di bawah ini merupakan tahapan dalam menggunakan AHP menurut Kadarsyah dan Ali (Kadarsyah & Ramdani, 1998).

1. Mendefinisikan masalah dan menentukan goal yang diinginkan.
2. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan penentuan tujuan utama.
3. Membuat matriks perbandingan berpasangan yang menggambarkan pengaruh setiap

elemen terhadap tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya.

4. Mendefinisikan perbandingan berpasangan sehingga diperoleh jumlah penilai seluruhnya.
5. Menghitung nilai eigen dan menguji tingkat konsistensinya. Apabila data tidak konsisten, dilakukan pengulangan pengambilan data.
6. Mengulangi tahap-tahap 3, 4, dan 5 untuk seluruh tingkat hierarki.
7. Menghitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan yang merupakan bobot setiap elemen untuk penentuan prioritas elemen-elemen pada tingkat hierarki terendah sampai mencapai tujuan.
8. Memeriksa konsistensi hierarki. Dalam memeriksa konsistensi hierarki, terdapat beberapa tahap, yaitu:
  - a. Menghitung (A)
 
$$t = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \left( \frac{\text{elemen ke-}i \text{ pada } (A)(w^T)}{\text{elemen ke-}i \text{ pada } w^T} \right)$$
  - b. Menghitung indeks konsistensi
 
$$CI = \frac{\lambda_{max} - 5}{n - 1}$$
  - c. Menentukan indeks random RI

**Tabel 1.** Indeks Random RI

N	2	3	4	5	6	7
$RI_n$	0	0,5	0,9	1,1	1,2	1,3
		8	0	2	4	2

- d. Menghitung rasio konsistensi
 
$$CR = \frac{CI}{RI_n}$$
  - Apabila  $CI = 0$ , maka hierarki dikatakan konsisten
  - Apabila  $CR < 0,1$ , maka hierarki dikatakan cukup konsisten
  - Apabila  $CR > 0,1$ , maka hierarki dikatakan sangat tidak konsisten

### Perbandingan Berpasangan

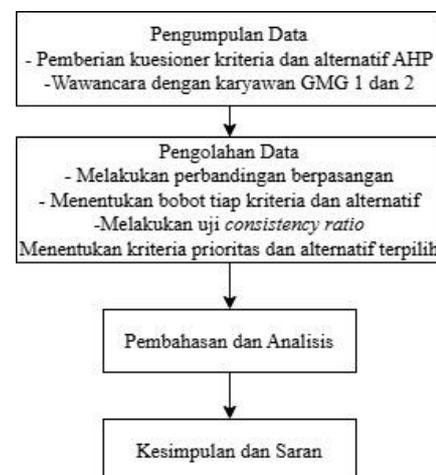
Dalam pengambilan keputusan, pengambilan data perlu diperhatikan. Data yang diambil diharapkan mendekati nilai yang sesungguhnya. Seringkali data kualitatif tidak bisa diketahui dalam artian nilai-nilai mutlak (Rahardjo, Stok, & Yustina, 2000). Berdasarkan hal tersebut, menurut Saaty (1990), perlu dilakukan perbandingan berpasangan. Perbandingan berpasangan digunakan untuk menentukan kepentingan relatif dari alternatif-alternatif dan kriteria-kriteria yang ada. Perbandingan secara berpasangan dalam bentuk matriks jika digabungkan akan menghasilkan prioritas. Berikut di bawah ini merupakan tabel skala dasar perbandingan berpasangan (Sari, 2018).

**Tabel 2.** Skala Dasar Perbandingan Berpasangan

Tabel Kepentingan	Definisi	Keterangan
1	Sama Pentingnya	Kedua elemen mempunyai pengaruh yang sama
3	Sedikit Lebih Penting	Pengalaman dan penilaian sangat memihak satu elemen dibandingkan dengan pasangannya
5	Lebih Penting	Satu elemen sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat nyata, dibandingkan
7	Sangat Penting	Satu elemen terbukti sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat nyata, dibandingkan dengan pasangannya
9	Mutlak Penting	Satu elemen terbukti mutlak lebih disukai dibandingkan dengan pasangannya, pada keyakinan tertinggi
2,4,6,8	Nilai Tengah	Diberikan bila terdapat keraguan penilaian di antara dua tingkat kepentingan yang berdekatan.

### 3. Metodologi Penelitian

Berikut di bawah ini merupakan alur metodologi dalam penelitian ini.



**Gambar 1.** Metodologi Penelitian

Berikut adalah penjelasan dari metodologi penelitian yang dilakukan.

#### Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan informasi guna mendukung tercapainya tujuan penelitian. Berikut merupakan cara penulis dalam memperoleh data penelitian.

##### 1. Kuesioner

Kuesioner yang disebarakan dibagi menjadi dua, yaitu kuesioner mengenai kriteria AHP dan alternatif AHP. Kuesioner ini bertujuan untuk menemukan variabel mana yang paling berbobot yang nantinya akan mempengaruhi pemilihan dari alternatif yang ada. Kuesioner kriteria dan alternatif ini dibagikan kepada responden yang berbeda. Kuesioner kriteria diberikan kepada AVP (*Assistant Vice President*) dan VP (*Vice President*) departemen pergudangan.

##### 2. Wawancara

Dilakukan wawancara kepada pihak yang berkaitan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan oleh penulis. Wawancara dilakukan dalam dua bentuk, yaitu wawancara terstruktur (pertanyaan-pertanyaan sudah disiapkan sesuai topik yang diteliti) dan wawancara tidak terstruktur.

#### Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan dan analisa data dilakukan setelah data yang dibutuhkan terkumpul. Metode yang digunakan yaitu metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode ini digunakan untuk menyelesaikan situasi masalah yang kompleks seperti permasalahan yang tidak terstruktur. Penyelesaiannya dilakukan dengan memberi nilai subjektif pada setiap kriteria dan alternatif oleh para responden. Variabel yang memiliki nilai tertinggi (prioritas) akan mempengaruhi hasil pada situasi tersebut.

Berdasarkan hasil dari pengolahan data, akan diperoleh alternatif terpilih (kinerja terbaik) dengan skor alternatif tertinggi dan kriteria yang diprioritaskan (skor tertinggi). Selanjutnya dapat ditentukan alternatif yang akan mendapat reward karena telah bekerja dengan baik dan alternatif yang perlu dilakukan evaluasi. Alternatif yang dievaluasi akan lebih difokuskan perbaikannya pada kriteria yang prioritas.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Berikut merupakan urutan perhitungan AHP.

##### Perbandingan Berpasangan Antarkriteria (*Combine*)

Berikut ini merupakan perbandingan berpasangan antarkriteria dari kombinasi tiap responden.

**Tabel 3.** Perbandingan Berpasangan Antarkriteria

Kriteria	<i>Empathy</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Tangible</i>
<i>Assurance</i>	3,000	0,219	0,265	3,873
<i>Empathy</i>		0,160	0,233	2,080
<i>Reliability</i>			3,772	7,378
<i>Responsive ness</i>				6,287

Berikut ini merupakan contoh perhitungan manual bobot kriteria (*assurance - empathy*) dari kombinasi tiap responden:

$$= \sqrt[n]{x_1 \times x_2 \times x_3 \dots \times x_n}$$

$$= \sqrt[6]{3 \times 3 \times 3 \times 3 \times 3 \times 3}$$

$$= 3$$

##### Perbandingan Berpasangan Antaralternatif

Berikut di bawah ini merupakan perbandingan berpasangan antaralternatif dari kombinasi tiap responden.

- *Tangible*

**Tabel 4.** Perbandingan Bobot Alternatif Tiap Responden (*tangible*)

Alternatif	Vendor B
Vendor A	2,513

Berikut ini merupakan contoh perhitungan

$$= \sqrt[n]{x_1 \times x_2 \times x_3 \dots \times x_n}$$

$$= \sqrt[6]{2 \times 2 \times 7 \times 6 \times 3 \times 0,5}$$

$$= 2,513$$

- *Reliability*

**Tabel 5.** Perbandingan Bobot Alternatif Tiap Responden (*reliability*)

Alternatif	Vendor B
Vendor A	0,808

- *Responsiveness*

**Tabel 6.** Perbandingan Bobot Alternatif Tiap Responden (*responsiveness*)

Alternatif	Vendor B
Vendor A	2,637

- *Assurance*

**Tabel 7.** Perbandingan Bobot Alternatif Tiap Responden (*assurance*)

Alternatif	Vendor B
Vendor A	2,140

- *Empathy*

**Tabel 8.** Perbandingan Bobot Alternatif Tiap Responden (*empathy*)

Alternatif	Vendor B
Vendor A	1,743

**Perbandingan Bobot Tiap Kriteria**

Berikut tabel di bawah ini merupakan perhitungan bobot tiap kriteria.

**Tabel 9.** Perhitungan Bobot Tiap Kriteria (1)

Kriteria	Assurance	Empathy	Reliability	Responsiveness	Tangible	Bobot
Assurance	1,000	3,000	0,219	0,265	3,873	1,671
Empathy	0,333	1,000	0,160	0,233	2,080	0,761
Reliability	4,567	6,257	1,000	3,772	7,378	4,595
Reponsiveness	3,772	4,298	0,265	1,000	6,287	3,124
Tangible	0,258	0,481	0,136	0,159	1,000	0,407
Total	9,930	15,036	1,779	5,429	20,618	

Berikut ini merupakan contoh perhitungan bobot secara manual

$$\text{Bobot assurance} = \frac{1 + 3 + 0,219 + 0,265 + 3,873}{5} = 1,671$$

**Tabel 10.** Perhitungan Bobot Tiap Kriteria (2)

Kriteria	Assurance	Empathy	Reliability	Responsiveness	Tangible	Bobot
Assurance	0,101	0,200	0,123	0,049	0,188	0,132
Empathy	0,034	0,067	0,090	0,043	0,101	0,067
Reliability	0,460	0,416	0,562	0,695	0,358	0,498
Reponsiveness	0,380	0,286	0,149	0,184	0,305	0,261
Tangible	0,026	0,032	0,076	0,029	0,049	0,042

Berikut ini merupakan contoh perbandingan berpasangan assurance – empathy

$$= \frac{\text{Nilai matriks geomean}}{\text{Total}} = \frac{3}{15,036} = 0,200$$

Berikut ini merupakan contoh perhitungan bobot kriteria assurance:

$$\frac{\sum \chi_i}{n} = \frac{0,101 + 0,200 + 0,123 + 0,049 + 0,188}{5} = 0,132$$

Berdasarkan Tabel 10. di atas, didapatkan skor assurance, empathy, reliability, responsiveness, dan tangible secara berurutan sebesar 0,132; 0,067; 0,498; 0,261; dan 0,042.

**Perhitungan Consistency Ratio Kriteria**

Berikut di bawah ini merupakan tabel perhitungan nilai eigen untuk kriteria.

**Tabel 11.** Perhitungan Nilai Eigen

Kriteria	Assurance	Empathy	Reliability	Responsiveness	Tangible	Bobot	Nilai Eigen
Assurance	1,000	3,000	0,219	0,265	3,873	1,671	4,407
Empathy	0,333	1,000	0,160	0,233	2,080	0,761	4,766
Reliability	4,567	6,257	1,000	3,772	7,378	4,595	6,915
Reponsiveness	3,772	4,298	0,265	1,000	6,287	3,124	5,273
Tangible	0,258	0,481	0,136	0,159	1,000	0,407	5,714
Total	9,930	15,036	1,779	5,429	20,618		

Berikut di bawah ini merupakan tabel perhitungan consistency ratio.

**Tabel 12.** Berikut Perhitungan Consistency Ratio

Perhitungan Consistency Ratio Kriteria									
CI									
N	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49
CR					0,093				

Contoh Perhitungan:

- Nilai Eigen =  $\frac{\text{matriks} \times \text{bobot}}{\text{bobot}}$
- Nilai Eigen Assurance =  $\frac{(1,000 \times 1,671) + (3,000 \times 0,761) + (0,219 \times 4,595) + (0,265 \times 3,124) + (3,873 \times 0,407)}{1,671} = 4,407$
- $\lambda_{max} = \frac{\text{Total nilai eigen}}{n} = \frac{74,407 + 4,766 + 6,915 + 5,273 + 5,714}{5} = 5,415$

- $CI = \frac{\lambda_{max} - 5}{n - 1} = \frac{5,415 - 5}{5 - 1} = 0,104$
- $RI_5 = 1,12$
- $CR = \frac{CI}{RI} = \frac{0,104}{1,12} = 0,093$

Nilai CR didapatkan sebesar 0,093 yaitu <0,1 sehingga hierarki dinyatakan cukup konsisten

### Pengambilan Keputusan

Berikut merupakan hasil penggabungan pembobotan kriteria dengan pemilihan vendor TKBM.

**Tabel 13.** Pengambilan Keputusan Alternatif

Alternatif	Assurance	Empathy	Reliability	Responsiveness	Tangible	Nilai
<b>Bobot Prioritas</b>	0,132	0,067	0,498	0,261	0,042	
Vendor A	0,682	0,635	0,447	0,725	0,715	<b>0,574</b>
Vendor B	0,318	0,365	0,553	0,275	0,285	0,426

Contoh Perhitungan:

Nilai Vendor A = (0,132 x 0,682) + (0,067 x 0,635) + (0,498 x 0,447) + (0,261 x 0,725) + (0,042 x 0,715)

Nilai Vendor A = 0,574

Berdasarkan Tabel 13. di atas, didapatkan bahwa Vendor A memiliki nilai prioritas sebesar 0,574 dan vendor B sebesar 0,426.

### Analisis Alternatif

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan pada Tabel 13., diketahui bahwa perhitungan manual untuk Vendor A dan Vendor B secara berturut-turut yaitu 0,574 dan 0,426. Oleh sebab itu, ditentukan bahwa vendor terbaik yaitu Vendor A dan akan diberikan *reward* berupa bonus agar tetap memotivasi untuk selalu bekerja dengan baik.

### Analisis Kriteria Prioritas

Assurance	0.12181
Empathy	0.06211
Reliability	0.51640
Responsiveness	0.25953
Tangible	0.04014

**Gambar 2.** Kriteria Prioritas *Software Super Decision*

Berdasarkan penggunaan software *Super Decision* pada Gambar 2. di atas, diketahui bahwa kriteria *assurance*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangible* secara berturut-turut yaitu 0,12181; 0,06211; 0,51640; 0,25953; dan 0,04014. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa *reliability* memiliki bobot terbesar dengan nilai sebesar 0,51640.

Sementara itu, berdasarkan perhitungan manual pada Tabel 10., diketahui bahwa kriteria *assurance*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangible* secara berturut-turut yaitu 0,132; 0,067; 0,498; 0,261; dan 0,042. Berdasarkan hal ini, diketahui bahwa *reliability* mendapatkan nilai bobot terbesar dengan bobot 0,498.

Penilaian dengan *software* dan cara manual menunjukkan bahwa kriteria *reliability* mendapatkan nilai tertinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terbesar dalam penilaian kinerja vendor tenaga kerja bongkar muat pada GMG (Gudang Multi Guna). Oleh sebab itu, perlu dilakukan pelatihan tenaga kerja lebih lanjut mengenai *reliability* agar kinerja TKBM semakin meningkat dan efektif.

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penyusunan *House of Quality Analytical Hierarchy Process* (AHP) merupakan sebuah metode yang digunakan pada situasi masalah yang kompleks seperti permasalahan yang tidak terstruktur. Berdasarkan analisis di atas, vendor A mendapat skor sebesar 0,574 dan vendor B sebesar 0,426. Maka, vendor terbaik yaitu vendor A dan akan diberikan *reward* berupa bonus agar tetap memotivasi untuk selalu bekerja dengan baik. Sedangkan vendor B yang memperoleh skor sebesar 0,426 menandakan bahwa vendor B perlu melakukan evaluasi terhadap pekerjaannya terutama pada kriteria *reliability*.
2. Didapatkan bahwa *reliability* mendapatkan bobot tertinggi dengan nilai sebesar 0,498 diikuti oleh *responsiveness* dengan nilai sebesar 0,261, *assurance* dengan nilai sebesar 0,132, *empathy* dengan nilai 0,067, dan *tangible* dengan nilai 0,042. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability* merupakan faktor yang paling penting dalam penilaian kinerja pekerja. Perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan dilakukannya pemantauan pada vendor agar mengikuti jadwal yang telah ditetapkan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kemudian, dapat mengembangkan prosedur untuk mengatasi masalah dan situasi darurat yang mungkin muncul selama pekerjaan. Selanjutnya, vendor harus memberikan pelatihan yang tepat kepada karyawan mereka untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam menjalankan pekerjaan

dengan baik.

## 6. Daftar Pustaka

- Kadarsah, S., & Ramdani, M. A. (1998). *Sistem Pendukung Keputusan*. Bandung: PT Remaja Rasdakarya.
- Latief, B. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Mega Mulia Servindo di Maassar. *Jurnal manajemen dan Akuntansi*.
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Parhusip, J. (2019). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Desain Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Calon Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kota Palangka Raya. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Rahardjo, J., Stok, R. E., & Yustina, R. (2000). Penerapan Multi-Criteria Decision Making Dalam Pengambilan Keputusan Sistem Perawatan. *Jurnal Teknik Industri*, 2.
- Riyadin. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN PEKALONGAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR (STUDI KASUS PADA DESA PEKALONGAN).
- Saaty, T. L. (1990). *Multicriteria Decision Making-The Analytical Hierarchy Process*. Pittsburgh: RWS Publications.
- Sari, F. (2018). Metode Dalam Pengambilan Keputusan. CV. Budi Utama.
- Tjiptono. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.