

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Franchise merupakan sistem bisnis yang memiliki banyak keistimewaan, tetapi bukan berarti konsep ini tidak memiliki kelemahan. Konsep yang mengandalkan jaringan mitra usaha tidak selamanya dianggap menguntungkan bagi para *franchisor*. Jika kurang selektif dalam memilih mitra, maka dapat merusak citra dan merek usaha secara keseluruhan. Apabila ada mitra yang tidak mematuhi standard operasional yang diberikan, kemudian berakibat pada kekecewaan pelanggan, bukan tidak mungkin pelanggan akan mempersepsikan semua cabang yang lainnya buruk. Akibatnya merek yang dibangun selama puluhan tahun akan jatuh hanya dalam waktu singkat jika tidak mengambil tindakan cepat. Seperti yang sering diungkapkan para pelaku bisnis, merek adalah aset perusahaan. Proses pemilihan mitra menjadi titik penentu berhasil tidaknya cabang yang ingin dikembangkan.

Kendala lain yang dihadapi adalah pengambilan keputusan dalam menentukan layak tidaknya suatu lokasi untuk di wilayah yang mitra kehendaki. Penilaian daya tarik lokasi sangatlah penting karena dengan adanya evaluasi, maka dapat diketahui seberapa potensial suatu lokasi dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dan mitra dari pangsa pasar yang ada di lokasi tersebut. Jika hasil evaluasi lokasi baik, maka lokasi tersebut dapat direkomendasikan. Namun jika hasil evaluasinya buruk, maka manajer dapat

mencari alternatif lokasi lain. Untuk menilaian lokasi tidaklah mudah. Beberapa masalah yang terjadi dalam proses evaluasi adalah subjektifitas pengambilan keputusan akibat banyaknya kriteria penilaian.

Jika dalam proses pengambilan keputusan ini dibantu oleh sebuah sistim pendukung keputusan yang terkomputerisasi serta penilaian yang dilakukan secara otomatis diharapkan subjektifitas dalam pengambilan keputusan dapat berkurang serta mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan untuk mengevaluasi lokasi. Untuk pertimbangan kompetensi-kompetensi dalam sistim pendukung keputusan dapat menggunakan *Multi-Criteria Decision Analysis* (MCDA), metode yang banyak digunakan dalam menghitung dari banyak kriteria. MCDA ini banyak metode di dalamnya, diantaranya: *Multi Attribut Global Inference of Quality* (MAGIQ) dan *Analitical Hierarchy Process* (AHP).

Dari penjabaran di atas, hal yang menjadi latar belakang masalah pada skripsi ini adalah bagaimana membangun sebuah sistim pendukung keputusan dengan metode MCDA yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam mengevaluasi lokasi yang dimiliki mitra sehingga membantu manajer dalam menentukan keputusan membangun usaha di wilayah tersebut.

B. Rumusan Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah rancang bangun sistim pendukung keputusan pemilihan mitra bisnis berdasarkan daya tarik lokasi dengan menggunakan metode MAGIQ dan AHP. Untuk mempermudah penulis dalam

meneliti sistim tersebut, maka peneliti melakukan perumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas. Antara lain:

1. Sistim pendukung keputusan seperti apa yang dibutuhkan oleh pemilik usaha dalam menentukan mitra bisnis berdasarkan daya tarik lokasi yang dimiliki.
2. Bagaimana menentukan kelayakan calon mitra sesuai lokasi yang dimilikinya untuk dapat disetujui menjadi mitra.
3. Bagaimana mengimplementasikan Sistim Pendukung Keputusan dengan menggunakan metode MAGIQ dan AHP yang diaplikasikan pada proses pemilihan mitra.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari melebarnya pembahasan yang ada, maka dibuatlah beberapa batasan. Antara lain:

1. Penelitian ini berisi tentang bagaimana penggunaan salah satu atau lebih metode MCDA menyelesaikan masalah pengambilang keputusan dengan mempertimbangkan banyak kriteria.
2. Metode yang digunakan adalah MCDA khususnya metode MAGIQ dan AHP.
3. Studi kasus yang dipakai adalah pemilihan mitra bisnis di PT.YOMART.

D. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan yang dicapai pada penelitian ini adalah

1. Membangun sistim pendukung keputusan pemilihan mitra bisnis berdasarkan daya tarik lokasi dengan menerapkan metode MAGIQ dan AHP.
2. Memudahkan pihak *franchisor* dalam menentukan mitra bisnis yang layak untuk disetujui menjadi *brand ambassador* perusahaan dari hasil penilaian daya tarik lokasi.
3. Menganalisis evaluasi hasil penilaian yang akan digunakan untuk mempertimbangkan rekomendasi lokasi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Sistim yang akan dibangun dapat membantu Direktorat *Franchise* PT. YOMART dalam mengambil keputusan yaitu menerima atau menolak lamaran calon mitra menjadi mitra perusahaan secara efektif dan efisien namun dengan mempertimbangkan semua aspek kriteria yang dibutuhkan perusahaan.
2. Memberikan informasi kepada perusahaan mengenai evaluasi kelayakan calon mitra berdasarkan lokasi dengan pendekatan numerik tunggal yang mewakili keseluruhan kualitas untuk setiap lokasi yang diajukan calon mitra.

F. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dengan teori dan konsep atas masalah yang diteliti agar memperoleh suatu pemahaman yang mendalam serta menunjang proses pembahasan mengenai masalah-masalah yang telah diidentifikasi.

b. Observasi

Melakukan pengamatan di lapangan, seperti melakukan survei berbagai jenis tawaran bisnis *franchise* dan menyeleksi sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan. Serta mencari informasi trend bisnis yang sedang menjadi sorotan masyarakat.

c. Wawancara

Mencari informasi yang diperlukan oleh sistim dalam melakukan penilaian calon mitra bisnis berdasarkan data pengajuan lokasi yang dibutuhkan oleh Direktorat *Franchise*. Sehingga diharapkan sistim ini akan sesuai dengan penilaian standard perusahaan serta memiliki fitur yang cukup.

2. Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode yang digunakan adalah metode pembangunan perangkat lunak *waterfall* dengan pendekatan prosedural.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, sistematika penulisan dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini meliputi pembahasan masalah secara umum meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bagian ini memuat landasan teori yang berfungsi sebagai sumber atau alat dalam memahami permasalahan yang berkaitan dengan teori SPK, metode MAGIQ dan AHP.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini merupakan penjabaran dari metode pengembangan sistim yang digunakan yaitu *waterfall* dengan pendekatan prosedural. Dijelaskan pula simbol-simbol yang digunakan untuk memodelkan sistim.

Bab IV Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dikupas secara mendalam hal-hal yang akan menjawab apa yang sudah dirumuskan dalam rumusan masalah.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian dan juga intisari dari BAB IV. Saran atau kesimpulan serta rekomendasi pengembangan sistim penulis sampaikan pada sub-bab saran.

