

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Bahasa UPI merupakan penyedia layanan kursus bahasa dari Universitas Pendidikan Indonesia yang pengelolaannya berada di bawah Deputi Bidang Akademik (Balai Bahasa UPI, 2010). Salah satu kursus atau program pelatihan yang paling banyak diminati adalah *General English*. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kelas yang dibuka untuk pelatihan. Kelas yang dibuka untuk program pelatihan *General English* selalu lebih banyak dari program lainnya yang ada di Balai Bahasa UPI.

Pada saat ini Balai Bahasa UPI memiliki 21 orang pengajar yang ditempatkan mengajar pada program pelatihan *General English* dengan pembagian jumlah kelas yang berbeda-beda. Karena memiliki peminat yang cukup banyak, maka sangat penting bagi Balai Bahasa UPI untuk mengevaluasi kinerja dari pengajar program *General English*. Untuk mengetahui kinerja pengajar dan melihat peringkat dari pengajar, manajerial Balai Bahasa UPI melakukan penilaian yang hasilnya disebut dengan Laporan Kepuasan Pelanggan. Laporan tersebut didapatkan dari kuisisioner yang diisi oleh peserta pelatihan *General English* pada akhir periode pembelajaran. Namun laporan tersebut masih diproses secara manual dan dengan menggunakan bobot kriteria yang sama antara kriteria yang satu dengan kriteria yang lainnya. Padahal berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada peserta pelatihan *General English* untuk menentukan kriteria mana yang menjadi prioritas, hasilnya menunjukkan persentase kepentingan untuk kriteria Suasana Pembelajaran 96,29%, Penyampaian Materi 94,82%, Keramahan Pengajar 94,44%, Ketepatan Waktu Pengajar 92,59%, Kesempatan Bertanya 91,85%, dan Kesesuaian Materi dengan Tes 89,63% (kuesioner hasil penentuan prioritas kriteria terlampir). Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan prioritas untuk setiap kriteria. Dimana hal tersebut belum diterapkan pada penilaian Laporan Kepuasan Pelanggan yang telah ada. Sehingga pihak manajerial Balai Bahasa merasa ada ketidaksesuaian hasil peringkat pengajar pada proses perangkaan pengajar secara manual. Hal tersebut mengakibatkan adanya kekeliruan dalam pembagian kelas dan jam mengajar dari pengajar tersebut.

Untuk mendapatkan hasil perankingan yang lebih akurat dan sesuai dengan kriteria yang lebih diprioritaskan oleh peserta pelatihan *General English*, maka dibuatlah sebuah sistem pendukung keputusan evaluasi kinerja pengajar program pelatihan *General English* yang mampu melakukan perhitungan bobot kriteria berdasarkan prioritas dari kriteria tersebut dan perankingan sesuai dengan prioritas kriteria yang telah ditentukan yaitu suasana pembelajaran, penyampaian materi, keramahan pengajar, ketepatan waktu pengajar, kesempatan bertanya, dan kesesuaian materi dengan tes.

Evaluasi kinerja pengajar merupakan proses yang melibatkan banyak kriteria (multi kriteria), maka dari itu dalam menyelesaikan proses ini dibutuhkan sebuah sistem pendukung keputusan dengan *Multi Attribute Decision Making* (MADM). Beberapa metode yang dapat menyelesaikan masalah MADM yaitu Metode Promethee, Metode SMARTER (*Simple Multi Attribute Rating Techinque Exploiting Rank*), Metode Electre, Metode *Weighted Product*, Metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*), Metode SAW (*Simple Additive Weighting*), dan lain-lain. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *Simple Multi Attribute Rating Technique Exploiting Rank* (SMARTER) dan *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS).

Sebelumnya telah dilakukan penelitian oleh Behzadian dkk. (2012) yang menyebutkan bahwa setelah digabungkan dan dibandingkan dengan metode lain, metode TOPSIS telah berhasil diterapkan pada sektor industri dengan kondisi yang beragam. Penelitian juga dilakukan oleh Olson (2004) yang menyatakan bahwa metode TOPSIS dengan pembobotan secara langsung tidak lebih akurat daripada pembobotan dengan menggunakan metode SMART. Selain itu, sebelumnya juga telah dilakukan beberapa penelitian menggunakan metode SMARTER. Schramm dan Morais (2012) dalam penelitiannya Schramm dan Morais mengemukakan bahwa metode SMARTER dapat digunakan untuk mengidentifikasi kriteria utama yang harus dipertimbangkan, sehingga memungkinkan untuk menghilangkan beberapa aspek subjektif. Selain itu, Rahmadhani dkk. (2007, hlm. 35) dalam penelitiannya menyatakan bahwa berdasarkan hasil kuesioner, penggabungan metode SMARTER dan TOPSIS dapat memberikan alternatif keputusan yang lebih berkualitas sesuai dengan tingkat kepuasan *user* sebesar 71,43% dalam memberikan bantuan penentuan prioritas.

Metode SMARTER dipilih karena metode SMARTER cukup sederhana sehingga tidak memerlukan perhitungan matematis yang rumit (Rahmah, 2013, hlm. 2). Selain itu metode SMARTER juga merupakan metode pengambilan keputusan multiatribut yang fleksibel karena pembobotan dilakukan dengan menggunakan rumus pembobotan *Rank-Order Centroid* (ROC) sehingga memungkinkan penambahan atau pengurangan alternatif tanpa mempengaruhi pembobotan (Rahmadhani dkk., 2007, hlm. 2). Sesuai dengan usulan Edward dan Baron (1994, hlm. 306), dimana metode SMARTER digunakan untuk menentukan bobot dari setiap kriteria dalam suatu pengambilan keputusan.

Sedangkan metode TOPSIS dipilih karena dapat memberikan solusi yang efektif untuk masalah-masalah tertentu diantaranya adalah masalah multikriteria yang range nilai kriterianya berjauhan atau *range* yang luas (Meliana, 2011, hlm. 58). Selain itu metode TOPSIS memiliki konsep yang sederhana dan mudah dipahami, komputasinya efisien dan memiliki kemampuan untuk mengukur kinerja relatif dari alternatif-alternatif keputusan dalam bentuk matematis yang sederhana (Aditya, 2015, hlm. 322).

Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk membuat sebuah sistem pendukung keputusan untuk evaluasi kinerja pengajar program *General English* dengan menggunakan metode SMARTER dan TOPSIS. Metode SMARTER digunakan untuk menentukan bobot dari setiap kriteria. Dan metode TOPSIS digunakan untuk proses perbandingan alternatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prioritas pada setiap kriteria yang digunakan dalam proses evaluasi kinerja pengajar program *General English* di Balai Bahasa UPI?
2. Bagaimana merancang sistem evaluasi kinerja pengajar program *General English* dengan mengimplementasikan metode SMARTER dan TOPSIS?
3. Bagaimana hasil implementasi metode SMARTER dan TOPSIS pada sistem evaluasi kinerja pengajar program *General English* berdasarkan parameter akurasi dan stabilitas metode?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka batasan yang penulis tetapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data pengajar dan laporan kepuasan pelanggan didapatkan dari Balai Bahasa Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Penelitian dilakukan pada pengajar program pelatihan *General English* di Balai Bahasa UPI.
3. Penelitian dilakukan untuk menentukan peringkat dari setiap pengajar program pelatihan *General English*.

1.4 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini antara lain :

1. Mendapatkan prioritas pada setiap kriteria yang digunakan dalam proses pemilihan pengajar program *General English* di Balai Bahasa UPI.
2. Mendapatkan sistem evaluasi kinerja pengajar program *General English* dengan mengimplementasikan metode SMARTER dan TOPSIS.
3. Mendapatkan hasil implementasi metode SMARTER dan TOPSIS pada sistem evaluasi kinerja pengajar program *General English* berdasarkan parameter akurasi dan stabilitas metode.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun secara tidak langsung bagi pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Manfaat yang diharapkan dari peneliti adalah menambah wawasan baru mengenai hasil implementasi metode SMARTER dan TOPSIS pada sistem pendukung keputusan evaluasi kinerja pengajar program *General English* di Balai Bahasa UPI.

2. Bagi Manajerial Balai Bahasa UPI

Manfaat yang diharapkan untuk manajerial Balai Bahasa UPI adalah memudahkan pihak manajerial Balai Bahasa UPI dalam mengambil keputusan menentukan peringkat dari setiap pengajar program pelatihan *General English*.

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Penelitian ini akan disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi mengenai latar belakang atau gambaran umum proses perangkaan pengajar program *General English* di Balai Bahasa UPI dan pemaparan hasil penelitian terdahulu pada metode yang akan digunakan yaitu metode SMARTER dan TOPSIS. Sehingga dibuat sebuah sistem pendukung keputusan untuk evaluasi kinerja pengajar program *General English* dengan menggunakan metode SMARTER dan TOPSIS. Serta dijelaskan juga mengenai rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu, sistem pendukung keputusan, *Communicative Language Teaching (CLT)*, *Multiple Attribute Decision Making (MADM)*, metode yang digunakan yaitu metode SMARTER dan TOPSIS, dan juga mengenai Skala Likert. Metode SMARTER merupakan metode yang digunakan untuk menentukan bobot dari masing-masing kriteria karena dalam metode SMARTER terdapat rumus pembobotan *Rank-Order Centroid*. Pada metode SMARTER sebenarnya dapat memberikan penilaian pengajar mana yang mendapatkan nilai tertinggi hingga nilai terendah. Namun metode SMARTER tidak dapat memberikan usulan mengenai pengajar mana yang cocok untuk dipilih. Sedangkan pada metode TOPSIS dapat memberikan saran atau usulan kepada pengambil keputusan mengenai pengajar mana yang sebaiknya dipilih. Namun pada metode TOPSIS pembobotan untuk masing-masing kriteria dilakukan secara manual

berdasarkan input dari *user*. Sehingga pada metode TOPSIS dibutuhkan metode untuk proses pembobotan kriteria. Maka dari itu penulis melakukan penelitian pada kolaborasi antara pembobotan SMARTER dengan perangkian TOPSIS dengan harapan dapat memberikan hasil yang lebih baik.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode sekuensial linear dimana tahapannya adalah menganalisis segala kebutuhan dalam penelitian yang diantaranya adalah merumuskan masalah, wawancara kepada pihak majerial Balai Bahasa UPI mengenai permasalahan yang akan dibahas, menyebarkan kuisisioner kepada peserta pelatihan program *General English* di Balai Bahasa UPI, mengumpulkan data pengajar beserta nilainya masing-masing yang didapatkan dari Laporan Kepuasan Pelanggan dan mempelajari metode SMARTER dan TOPSIS. Kemudian dilakukan implementasi perhitungan metode SMARTER dan TOPSIS pada perangkat lunak yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP berbasis *CodeIgniter*. Langkah selanjutnya adalah pengujian terhadap sampel yang ada. Pengujian dilakukan dengan menggunakan parameter akurasi dan stabilitas. Setelah didapatkan hasil pengujian maka kemudian disimpulkan hasil dari pengujian terhadap metode SMARTER dan TOPSIS tersebut.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan tentang hasil penelitian seperti hasil wawancara terhadap pihak manajerial Balai Bahasa UPI, hasil penyebaran kuisisioner kepada peserta pelatihan program *General English* untuk menentukan prioritas dari masing-masing kriteria, alur evaluasi kinerja dan penilaian pengajar di Balai Bahasa UPI, contoh perhitungan metode SMARTER dan TOPSIS, implementasi metode pada perangkat lunak yang dibuat, serta pengujian hasil implementasi metode SMARTER dan TOPSIS pada sistem yang telah dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yaitu prioritas pada setiap kriteria yang digunakan dalam proses evaluasi kinerja pengajar program *General English*, rancangan proses dalam pembangunan sistem evaluasi kinerja pengajar program *General English* dengan menggunakan metode SMARTER-TOPSIS, serta mengetahui hasil perbandingan pengajar dengan mengimplementasikan metode SMARTER-TOPSIS pada sistem pendukung keputusan.

Halaman Lampiran

Pada halaman ini berisi dokumen yang terkait dengan penelitian seperti hasil wawancara dengan pihak manajerial Balai Bahasa UPI, hasil kuesioner penentuan prioritas kriteria, data pengajar, Laporan Kepuasan Pelanggan, hasil perbandingan secara manual yang dilakukan oleh pihak manajerial Balai Bahasa UPI, kuesioner *User acceptance Test* dan hasil uji coba sistem.