

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN TELLER POOLING TERBAIK PADA PT. BCA Tbk. DENGAN METODE SAW (*Simple Additive Weighting*)

Eko Arif Riyanto¹, Tuti Haryanti²
Program Studi Manajemen Informatika

AMIK BSI Karawang

Jl. Banten No.1, Telp.(0267) 8454893, Karangparawitan, Karawang
ekoarifr1306@nusamandiri.ac.id·tuti@nusamandiri.ac.id

Abstract — *Human resource management in a company greatly affect many aspects, and as a determinant of the success of the company, whether it's on banking company or not. One of the important process in a human resource management in a banking company such as PT BCA Tbk. is a selection of the best teller pooling that can spur the spirit of teller pooling to improving the performance and dedication of work. However, with the number of employees who have a capabilities that are not much different from one another, sometimes the result of the assesment of each employee is relativity balanced causing difficulty for a boss to determine the right teller pooling as a best teller pooling.*

Therefore, Decision Support System is very needed to give a recommendation in making decision for the selection of the best teller pooling. One of them is by using Simple Additive Weighting Methode (SAW). SAW is a decision support method that uses a weighting summation techniques to obtain the best result of consideration based by alternatives. From the calculation reference to the criteria of tangible, reliabilty, responsiveness, assurance, empathy that give result the best teller pooling by an effective calculation using Simple Additive Weighting Methode.

Intisari — Pengelolaan SDM dalam suatu perusahaan sangat mempengaruhi banyak aspek dan penentu keberhasilan kerja dari perusahaan tersebut, baik perusahaan perbankan maupun non perbankan. Salah satu proses yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia di sebuah perusahaan perbankan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Biro SPC adalah pemilihan teller pooling terbaik yang dapat memacu semangat teller pooling dalam meningkatkan dedikasi dan kinerjanya. Namun dengan banyaknya teller pooling yang memiliki kemampuan yang tidak jauh berbeda antara yang satu dengan lainnya, terkadang hasil penilaian setiap teller pooling relatif seimbang sehingga menimbulkan kesulitan seorang atasan dalam menentukan teller pooling yang tepat sebagai teller pooling terbaik. Oleh karena itu, diperlukan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang dapat membantu

memberikan rekomendasi dalam pengambilan keputusan untuk pemilihan teller pooling terbaik. Salah satunya yaitu dengan metode *Simple Additive Weighting (SAW)*. Metode SAW merupakan suatu metode pendukung keputusan yang menggunakan teknik penjumlahan terbobot untuk memperoleh hasil pertimbangan alternatif terbaik. Dari perhitungan dengan acuan kriteria penampilan, kehandalan, bertanggung jawab, wawasan produk, dan empati maka terpilihlah seorang teller pooling terbaik yang diperoleh melalui proses perhitungan dengan efektif dan tepat menggunakan metode *Simple Additive Weighting*.

Kata Kunci : Pemilihan Teller, *Simple Additive Weighting (SAW)*, Sistem Pendukung Keputusan.

PENDAHULUAN

Kualitas sumber daya manusia adalah salah satu komponen kunci dalam daya saing sebuah perusahaan. Baik perusahaan perbankan maupun perusahaan non perbankan. Sukses yang dicapai selamanya bergantung pada SDM yang profesional dan berkualitas tinggi. Salah satu yang terpenting dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) di suatu perusahaan adalah pemilihan karyawan terbaik secara periodik dengan mendapatkan *reward* yang dapat memacu semangat karyawan dalam meningkatkan dedikasi dan kinerjanya.

Suatu instansi terutama perbankan dalam hal ini yaitu PT. Bank Central Asia Tbk. yang diklaim sebagai bank swasta terbesar di Indonesia merupakan salah satu perusahaan dengan jumlah pegawai yang cukup banyak. Pemilihan teller pooling terbaik menjadi salah satu penunjang utama demi terciptanya prestasi dari teller pooling yang dimiliki oleh Bank Central Asia Biro SPC dalam meningkatkan kinerja dan dedikasi terhadap perusahaan. Dengan memiliki kinerja dan dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan, sehingga akan menunjang perusahaan untuk meraih kesuksesan. Dengan banyaknya teller pooling yang ada dan memiliki kemampuan yang tidak jauh berbeda antara satu

dengan yang lain, penilaian kinerja karyawan berdasarkan kriteria yang relatif seimbang akan memerlukan waktu yang lama dan hasil yang didapatkan menjadi kurang tepat. Oleh karena itu maka dibutuhkan suatu sistem pendukung keputusan dalam penentuan teller pooling terbaik.

Pada penulisan ini akan diangkat suatu kasus yaitu mencari solusi terbaik untuk membantu mengambil keputusan pemilihan teller pooling terbaik di PT Bank Central Asia Tbk. menggunakan metode *Simple Additive Weighting*. Alasan penulis menggunakan metode ini karena metode ini menggunakan proses perankingan, yang diharapkan penilaian akan lebih tepat karena didasarkan pada perhitungan nilai kriteria dan bobot yang sudah ditentukan, sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat terhadap sebuah penilaian kinerja

BAHAN DAN METODE

Sistem Pendukung Keputusan

Menurut Kusri (2007:11) "sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berkaitan yang bertanggung jawab memproses masukan (*input*) sehingga menghasilkan keluaran (*output*)". Menurut Kusri (2007:7) "keputusan merupakan kegiatan memilih suatu strategi atau tindakan dalam pemecahan masalah tersebut". Tindakan memilih strategi atau aksi yang diyakini manajer akan memberikan solusi terbaik atas sesuatu itu disebut pengambilan keputusan. Tujuan dari keputusan adalah untuk mencapai target atau aksi tertentu yang harus dilakukan.

Kriteria atau ciri-ciri dari keputusan adalah:

1. banyak pilihan/alternatif
2. ada kendala atau syarat
3. mengikuti suatu pola/model tingkah laku, baik yang terstruktur maupun tidak terstruktur
4. banyak input/variabel
5. ada faktor risiko
6. dibutuhkan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan.

Menurut Alter dalam Kusri (2007:15) Sistem Pendukung Keputusan atau DSS merupakan sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi, pemodelan, dan pemanipulasian data. Sistem itu digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang semiterstruktur dan situasi yang tidak terstruktur, di mana tak seorang pun tahu secara pasti bagaimana keputusan seharusnya dibuat. Tujuan dari DSS menurut Turban dalam Kusri (2007:16) adalah:

1. Membantu manajer dalam pengambilan keputusan atas masalah semi terstruktur.

2. Memberikan dukungan atas pertimbangan manajer dan bukannya dimaksudkan untuk menggantikan fungsi manajer.
3. Meningkatkan efektivitas keputusan yang diambil manajer lebih daripada perbaikan efisiensinya.
4. Kecepatan komputasi. Komputer memungkinkan para pengambil keputusan untuk melakukan banyak komputasi secara cepat dengan biaya yang rendah.
5. Peningkatan produktivitas. Membangun satu kelompok pengambil keputusan, terutama para pakar, bisa sangat mahal. Pendukung terkomputerisasi bisa mengurangi ukuran kelompok dan memungkinkan para anggotanya untuk berada di berbagai lokasi yang berbeda-beda (menghemat biaya perjalanan). Produktivitas juga bisa ditingkatkan menggunakan peralatan optimalisasi yang menentukan cara terbaik untuk menjalankan sebuah bisnis.
6. Dukungan kualitas. Komputer bisa meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat. Sebagai contoh, semakin banyak data yang diakses, makin banyak juga alternatif yang bisa dievaluasi. Dengan komputer, para pengambil keputusan bisa melakukan simulasi yang kompleks, memeriksa banyak skenario yang memungkinkan, dan menilai berbagai pengaruh secara cepat dan ekonomis. Semua kapabilitas tersebut mengarah kepada keputusan yang lebih baik.
7. Berdaya saing. Manajemen dan pemberdayaan sumber daya perusahaan. Tekanan persaingan menyebabkan tugas pengambilan keputusan menjadi sulit. Teknologi pengambilan keputusan bisa menciptakan pemberdayaan yang signifikan dengan cara memperbolehkan seseorang untuk membuat keputusan yang baik secara cepat, bahkan jika mereka memiliki pengetahuan yang kurang.
8. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam pemrosesan dan penyimpanan. Menurut Simon dalam Kusri (2007:17), otak manusia memiliki kemampuan yang terbatas untuk memproses dan menyimpan informasi. Orang-orang kadang sulit mengingat dan menggunakan sebuah informasi dengan cara yang bebas dari kesalahan.

Simple Additive Weighting

Menurut Fishburn dan MacCrimon dalam Kusumadewi (2006:74) "metode SAW sering juga dikenal istilah metode penjumlahan terbobot. Konsep dasar metode SAW adalah mencari

penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut". Metode SAW membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang ada.

$$r_{ij} = \begin{cases} \frac{x_{ij}}{\max_i x_{ij}} & \text{jika } j \text{ adalah atribut keuntungan (benefit)} \\ \frac{\min_i x_{ij}}{x_{ij}} & \text{jika } j \text{ adalah atribut biaya (cost)} \end{cases}$$

$$V_i = \sum_{j=1}^n w_j r_{ij}$$

Gambar 1. Rumus Metode SAW

Dimana r_{ij} adalah rating kinerja ternormalisasi dari alternatif A_i pada atribut C_j ; $i=1,2,\dots,m$ dan $j=1,2,\dots,n$. Nilai preferensi untuk setiap alternatif

(V_i) diberikan sebagai:
 Nilai V_i yang lebih besar mengindikasikan bahwa alternatif A_i lebih terpilih.

Metode Penelitian

A. Observasi

Metode ini diterapkan dengan mendatangi obyek perusahaan, yaitu PT. Bank Central Asia Tbk. Biro SPC untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

B. Wawancara

Pengumpulan data secara wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara kepada kepala bagian teller pooling.

C. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan cara penulis melakukan studi kepustakaan melalui membaca buku-buku referensi, jurnal penelitian sejenis yang dapat mendukung penulisan skripsi ini, yaitu yang menjelaskan tentang Sistem Penunjang Keputusan dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting (SAW)*.

D. Kuesioner

Pengumpulan data dengan cara penulis mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan data yang akan digunakan dalam penerapan metode *Simple Additive Weighting (SAW)*.

Penelitian Terkait

Penelitian lain yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, antara lain :

Maulana (2012) dalam jurnalnya yang berjudul *Penilaian Kinerja Karyawan di Ifun Jaya Textile Dengan Metode Fuzzy Simple Additive Weighted* menjelaskan bahwa metode ini dipilih karena metode ini menentukan nilai bobot untuk setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan proses perangkikan yang akan menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternatif yang berhak mendapatkan *reward*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penilaian prestasi kerja karyawan kontrak dengan menggunakan metode *Fuzzy Simple Additive Weighting* sudah berjalan dengan baik dan dapat menghasilkan analisis dan informasi yang akurat dan cepat dibandingkan perhitungan manual sehingga Ifun Jaya Textile dapat mempergunakannya sebagai alat bantu untuk pengambilan keputusan.

Anto dkk (2015) dalam jurnalnya yang berjudul *Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode SAW (Simple Additive Weighting) di Universitas Muhammadiyah Purwokerto (Decision Support System Of Human Resources Performance Assessment Using SAW (Simple Additive Weighting) Method in University of Muhammadiyah Purwokerto)* menjelaskan bahwa metode SAW memiliki kelebihan dibandingkan dengan model pendukung keputusan lainnya yaitu pada kemampuannya untuk melakukan penilaian secara lebih tepat karena didasarkan pada nilai kriteria yang sudah ditentukan.

Triwahyuni dkk (2015) dalam jurnalnya yang berjudul *Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Karyawan Terbaik Carrefour Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW)* menjelaskan bahwa metode ini dipilih karena metode ini merupakan metode pembilangan terbobot atau metode yang memberikan kriteria-kriteria tertentu yang memiliki bobot nilai masing-masing sehingga dari hasil penjumlahan bobot tersebut akan diperoleh hasil yang menjadi keputusan akhir yang akan lebih mempermudah proses pengolahan data penentuan karyawan dan mempermudah manager untuk mengevaluasi nilai yang diajukan karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Perhitungan

Untuk melakukan pengambilan keputusan, ada beberapa obyek yang akan dibahas diantaranya *goal*, kriteria, dan alternatif. Alternatif dalam penelitian ini 30 teller pooling yang telah memasuki tahap mahir. Berikut adalah beberapa kriteria yang dibutuhkan untuk

mengukur dan menilai teller pooling yang akan terpilih menjadi teller pooling terbaik, antara lain:

1. Tangible

- a. Menerapkan standar busana, wajah, rambut, tangan, dan aksesoris secara konsisten selama jam kerja.
- b. Menjaga kebersihan dan kerapihan counter dan alat kerja secara konsisten selama jam kerja.

2. Reliability

- a. Memeriksa kebenaran pengisian data atau slip atau transaksi secara akurat.
- b. Memeriksa tanda tangan nasabah secara akurat.
- c. Memeriksa ID nasabah secara akurat.
- d. Memverifikasi warkat berharga secara akurat.
- e. Memeriksa uang rupiah secara akurat (mampu mendeteksi uang palsu).
- f. Menangani uang palsu secara prosedur.
- g. Mengatur uang tunai secara rapi, cepat, dan akurat.
- h. Mengamankan uang tunai secara prosedur.
- i. Mem-posting transaksi secara mandiri, cepat, dan akurat.
- j. Mengamankan *user-ID* dan *password* sesuai prosedur.
- k. Melakukan proses *balancing* teller secara mandiri dan akurat.
- l. Mampu melakukan proses *balancing* teller dan menemukan penyebab selisih jika ada selisih.
- m. Menghitung konversi mata uang untuk transaksi valas dengan tepat.

3. Responsiveness

- a. Hadir tepat waktu (lima menit sebelum jam layanan sudah siap di *counter*).
- b. Merespon keluhan nasabah dengan cepat dan proaktif menawarkan bantuan kepada nasabah.

4. Assurance

- a. Menampilkan kesan profesional kepada nasabah secara konsisten.
- b. Menjelaskan ketentuan umum produk jasa BCA kepada nasabah dengan tepat.
- c. Menjelaskan ketentuan umum produk dana BCA kepada nasabah dengan tepat.
- d. Menjelaskan fasilitas-fasilitas produk dana BCA kepada nasabah dengan tepat.
- e. Menjelaskan ketentuan umum fasilitas produk dana BCA kepada nasabah dengan tepat.
- f. Menjelaskan ketentuan umum fasilitas produk kredit BCA kepada nasabah dengan tepat.

g. Mampu memberikan informasi cara mengisi formulir transaksi bank yang benar.

h. Menginformasikan informasi umum tentang operasional dan pemasaran BCA (misal: lokasi ATM, jam layanan, program khusus BCA) kepada nasabah dengan tepat.

5. Empathy

- a. Menghargai semua nasabah tanpa diskriminasi (ditampilkan melalui *gesture* atau gerak tubuh dan ekspresi wajah yang positif).
- b. Menyampaikan informasi secara sistematis dengan bahasa yang mudah dipahami.
- c. Bersikap sabar dan sopan dalam menghadapi keluhan nasabah dan berusaha untuk memecahkan masalah nasabah.
- d. Bersikap tenang atau tidak panik dalam menangani masalah yang timbul mendadak, mampu menyampaikan masalah beserta alternatif solusinya secara efektif.

Bobot preferensi yang diberikan sebagai berikut:

- 1. $W1 = Tangible (15\%) = 0,15$
- 2. $W2 = Reliability (30\%) = 0,3$
- 3. $W3 = Responsiveness (15\%) = 0,15$
- 4. $W4 = Assurance (20\%) = 0,2$
- 5. $W5 = Empathy (20\%) = 0,2$

Tabel 1. Penilaian Kriteria

Jika Dalam Satu Periode Penilaian, penilai mendapati peserta..	Maka nilai untuk perilaku tersebut..
90 s/d 100 % mempraktekkan salah satu perilaku standar yang dinilai	4
80 s/d 90 % mempraktekkan salah satu perilaku standar yang dinilai	3
70 s/d 80 % mempraktekkan salah satu perilaku standar yang dinilai	2
<70 % mempraktekkan salah satu perilaku standar yang dinilai	1

Tabel 2. Kecocokan Kriteria Pada Alternatif

Alternatif	Kriteria				
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Dhela Rahma Danti S	3,25	3,48	3,37	3,21	3,37
Olivia Deviyanti	3	3,52	3,75	3,34	3,56
Dwi Juliyanti	3,5	3,43	3,75	3,31	3,18
Chairunisa	3,12	3,42	3,37	3,4	3,37
Allan Septiawan	3	3,34	3,87	3,1	3,25
Risto Risnauli P	3,31	3,23	3,87	3,31	3,43
Romadiyanto	3,25	3,5	3,12	3,43	3,68
Zamal Mustofa	3,37	3,33	3,37	3,28	3,5
Ema Rahmayanti	3,62	3,52	3,37	3,31	3,43
Ayu Raprillia	3,75	3,9	3,5	4	3,8
Dewi Puspitasari	3,37	3,42	3,37	3,4	3,43
Nungki Kusuma D	2,87	3,17	3,75	3,25	3,5
Ollyvia	3,25	3,48	3,75	3,26	3,56
Siti Nurlaila	3,37	3,53	3,75	3,62	3,5
Cilvia Rosalina	3,75	3,61	3,62	3,31	3,5
Ririn Yuniar Tri S	3,37	3,4	3,87	3,4	3,34
Maya Sri Lestari	3,25	3,38	3,25	3,37	3,44
Putri Dwi Novitasari	3,37	3,42	3,5	3,37	3,37
Retorika Bertanila	3,5	3,34	3,37	3,18	3,18
Mudiah Muntari	3,12	3,09	3,06	3,07	3,06
Azka Abshar H	3,18	3,01	3	3,09	3,09
Eka Novita S	3,12	3,13	3	3,12	3,31
Siska Dwi Anggraeni	3,5	3,51	3,25	3,25	3,37
Yoga Lesmana	3,75	3,36	3,62	3,12	3,43
Riana Putri Ekawati	3,25	3,4	3,75	3,21	3,12
Dian Pertiwi	3,25	3,08	3,25	3,1	3,21
Dian Pranita	3,12	3,13	3,06	3,1	3,15
Dede Meri M	3,5	3,12	3,12	3,18	3,46
Al Jumatri	3,25	3,42	3,5	3,31	3,38
Liana Agustin	4	3,95	4	3,65	3,5

Setelah melakukan pencocokan kriteria pada setiap alternatif, lalu mencari normalisasi matriks dengan menggunakan rumus

$$R_{ij} = \frac{X_{ij}}{\text{MAX}(X_{ij})} \dots\dots\dots (1)$$

Tabel 3. Normalisasi Matriks

Hasil Normalisasi Matriks R					
R	Tangible(1)	Reliability(2)	Responsiveness(3)	Assurance(4)	Empathy(5)
r1	0,81	0,88	0,84	0,80	0,88
r2	0,75	0,89	0,93	0,83	0,93
r3	0,87	0,86	0,93	0,82	0,83
r4	0,78	0,86	0,84	0,85	0,88
r5	0,75	0,84	0,96	0,77	0,85
r6	0,82	0,81	0,96	0,82	0,90
r7	0,81	0,88	0,78	0,85	0,96
r8	0,84	0,84	0,84	0,82	0,92
r9	0,90	0,89	0,84	0,82	0,90
r10	0,93	0,98	0,87	1	1
r11	0,84	0,86	0,84	0,85	0,90
r12	0,71	0,80	0,93	0,81	0,92
r13	0,81	0,88	0,93	0,81	0,93
r14	0,84	0,89	0,93	0,90	0,92
r15	0,93	0,91	0,90	0,82	0,92
r16	0,84	0,86	0,96	0,85	0,87
r17	0,81	0,85	0,81	0,84	0,90
r18	0,84	0,86	0,87	0,84	0,88
r19	0,87	0,84	0,84	0,79	0,83
r20	0,78	0,78	0,76	0,76	0,80
r21	0,79	0,76	0,75	0,77	0,81
r22	0,78	0,79	0,75	0,78	0,87
r23	0,87	0,88	0,81	0,81	0,88
r24	0,93	0,85	0,90	0,78	0,90
r25	0,81	0,86	0,93	0,80	0,82
r26	0,81	0,77	0,81	0,77	0,84
r27	0,78	0,79	0,76	0,77	0,82
r28	0,87	0,78	0,78	0,79	0,91
r29	0,81	0,86	0,87	0,82	0,88
r30	1	1	1	0,91	0,92

Setelah mendapat hasil dari normalisasi matriks r, lalu melakukan perhitungan penentuan ranking teller pooling terbaik Untuk mencari nilai dari masing-masing teller pooling yang ada, yang akan menjadi teller pooling terbaik yaitu dengan

menggunakan rumus metode *Simple Additive Weighting* yang merupakan hasil penjumlahan dari perkalian antara bobot dikalikan dengan nilai matriks r yang diperoleh pada masing masing alternatif.

Tabel 4. Hasil Penilaian Teller Pooling Terbaik

ALTERNATIF	KRITERIA					Hasil	Persentase
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy		
	0,15	0,3	0,15	0,2	0,2		
Dhela Rahma Danti S	0,1215	0,264	0,126	0,16	0,176	0,8475	84,75%
Olivia Deviyanti	0,1125	0,267	0,1395	0,166	0,186	0,871	87,10%
Dwi Juliyanti	0,1305	0,258	0,1395	0,164	0,166	0,858	85,80%
Chairunisa	0,117	0,258	0,126	0,17	0,176	0,847	84,70%
Allan Septiawan	0,1125	0,252	0,144	0,154	0,17	0,8325	83,25%
Risto Risnauli P	0,123	0,243	0,144	0,164	0,18	0,854	85,40%
Romadiyanto	0,1215	0,264	0,117	0,17	0,192	0,8645	86,45%
Zamal Mustofa	0,126	0,252	0,126	0,164	0,184	0,852	85,20%
Ema Rahmayanti	0,135	0,267	0,126	0,164	0,18	0,872	87,20%
Ayu Raprillia	0,1395	0,294	0,1305	0,2	0,2	0,964	96,40%
Dewi Puspitasari	0,126	0,258	0,126	0,17	0,18	0,86	86,00%
Nungki Kusuma D	0,1065	0,24	0,1395	0,162	0,184	0,832	83,20%
Ollyvia	0,1215	0,264	0,1395	0,162	0,186	0,873	87,30%
Siti Nurlaila	0,126	0,267	0,1395	0,18	0,184	0,8965	89,65%
Cilvia Rosalina	0,1395	0,273	0,135	0,164	0,184	0,8955	89,55%
Ririn Yuniar Tri S	0,126	0,258	0,144	0,17	0,174	0,872	87,20%
Maya Sri Lestari	0,1215	0,255	0,1215	0,168	0,18	0,846	84,60%
Putri Dwi Novitasari	0,126	0,258	0,1305	0,168	0,176	0,8585	85,85%
Retorika Bertanila	0,1305	0,252	0,126	0,158	0,166	0,8325	83,25%
Mudiah Muntari	0,117	0,234	0,114	0,152	0,16	0,777	77,70%
Azka Abshar H	0,1185	0,228	0,1125	0,154	0,162	0,775	77,50%
Eka Novita S	0,117	0,237	0,1125	0,156	0,174	0,7965	79,65%
Siska Dwi Anggraeni	0,1305	0,264	0,1215	0,162	0,176	0,854	85,40%
Yoga Lesmana	0,1395	0,255	0,135	0,156	0,18	0,8655	86,55%
Riana Putri Ekawati	0,1215	0,258	0,1395	0,16	0,164	0,843	84,30%
Dian Pertiwi	0,1215	0,231	0,1215	0,154	0,168	0,796	79,60%
Dian Pranita	0,117	0,237	0,114	0,154	0,164	0,786	78,60%
Dede Meri M	0,1305	0,234	0,117	0,158	0,182	0,8215	82,15%
Al Jumatri	0,1215	0,258	0,1305	0,164	0,176	0,85	85,00%
Liana Agustin	0,15	0,3	0,15	0,182	0,184	0,966	96,60%

Dari hasil perhitungan tersebut, maka terpilihlah teller pooling terbaik yaitu Liana Agustin dengan persentase 96,6 %.

KESIMPULAN

Berdasarkan maksud dan tujuan penelitian, pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Penilaian teller pooling terbaik dengan metode *Simple Additive Weighting* dapat menjadi alternatif solusi dalam pemilihan teller pooling terbaik yang dilakukan oleh koordinator pooling PT BCA Tbk.
2. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting*, dengan bobot tertentu berdasarkan kriteria *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* maka terpilihlah seorang teller pooling terbaik yaitu Liana Agustin.
3. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting*, teller pooling yang bernama Liana Agustin mendapatkan persentase nilai sebesar 96,6% yang hanya berbeda 0,2% dari teller pooling Ayu Raprillia yang berada di peringkat kedua dengan persentase nilai sebesar 96,4%.

Dengan demikian, dengan metode *Simple Additive Weighting* dapat membantu dalam menentukan teller pooling terbaik dengan lebih tepat berdasarkan kemampuan yang tidak jauh berbeda antara satu teller pooling dengan teller pooling lainnya.

REFERENSI

Anto, Ades Galih, Hindayati Mustafidah, Aman Suyadi. 2015. Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode SAW (*Simple Additive Weighting*) di Universitas Muhammadiyah Purwokerto (*Decision Support System Of Human Resources Performance Assessment Using SAW (Simple Additive Weighting) Method in University of Muhammadiyah Purwokerto*). ISSN : 2086-9398. Purwokerto : JUITA Vol. III, No. 4 November 2015 : 193-200. Diambil dari: <http://juita.ump.ac.id/index.php/juita/article/view/99/80> jurnal informatika anto. (16 April 2016)

Hamidi. 2007. Metode Penelitian dan Teori Komunikasi. Malang : UMM Press.

Kusrini. 2007. Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Kusumadewi, Sri, Sri Hartati, Agus Harjoko, dan Retantyo Wardoyo. 2006. Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (FUZZY MADM). Yogyakarta : Graha Ilmu.

Maulana, Much. Rifqi. 2012. Penilaian Kinerja Karyawan di Ifun Jaya Textile Dengan Metode Fuzzy Simple Additive Weighted. Pekalongan : Jurnal Ilmiah IC Tech Vol. X, No. 1 Januari 2012 : 1-12. Diambil dari : <https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&q=Penilaian+kinerja+karyawan+di+ifun+jaya+textile+dengan+metode+Fuzzy+Simp le+Additive+Weighted&btnG=>. (16 April 2016)

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Triwahyuni, Atin, M. Reza Septiawan, Rizal, Marsusilanti. 2015. Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Karyawan Terbaik Carrefour Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Palembang : Jurnal Informatika Vol. 15 No. 1 Juni 2015 : 66-80. Diambil Dari : <https://www.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalInformatika/article/view/534/pdf>. Triwahyuni. (16 April 2016)

BIODATA PENULIS



Eko Arif Riyanto, Jakarta, 13 Juni 1993. Tahun 2016 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri.



Tuti Haryanti, M.Kom, Jakarta 11 April 1984. Tahun 2007 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri. Tahun 2010 lulus Program Strata Dua (S2). Program Studi Ilmu Komputer STMIK Nusa

Mandiri.