

Penggunaan Metoda Analytic Hierarchy Process (AHP) untuk Pengukuran Kinerja Divisi IT Support PT. MA

Umbar Riyanto¹, Sri Wahyuningsih*², Nurhayati³

^{1,3} Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Banten, Indonesia

² Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

Email: ¹umbar@ft-umt.ac.id, ^{2*}sri.wahyuningsih@budiluhur.ac.id, nurhayati0911@ft-umt.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja divisi IT *support* pada PT. MA dengan menerapkan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) serta pendekatan *IT Balanced Scorecard* (IT BSC). Evaluasi kinerja divisi IT *support* diperlukan untuk meningkatkan layanan TI dan menciptakan keselarasan antara TI dengan bisnis. Penelitian ini menggunakan data internal perusahaan, wawancara, dan kuesioner untuk mengumpulkan data, dengan top level manajemen PT. MA sebagai responden. Pengambilan data penelitian melalui data internal perusahaan, wawancara dan kuesioner. Dikarenakan tidak ada pengukuran kinerja layanan TI untuk kebutuhan manajemen puncak, *top level* manajemen PT. MA dijadikan responden dalam pengambilan data kuesioner untuk pengukuran kinerja. Data dianalisis dengan menerapkan metode AHP. Perolehan pengukuran kinerja menunjukkan bahwa divisi support PT. MA memiliki nilai kinerja sebesar 2,613, yang menunjukkan bahwa kinerja divisi IT *support* berada pada tingkat yang cukup baik. Penelitian ini dapat membantu dalam meningkatkan kinerja divisi IT *support* dan pengembangan TI di masa depan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kinerja divisi IT *support*.

Kata kunci: AHP, IT Balanced Scorecard, IT Support, Pengukuran Kinerja

Abstract

This research aims to assess the performance of the IT support division at PT. MA utilizing the Analytic Hierarchy Process (AHP) methodology and the IT Balanced Scorecard (IT BSC) framework. Performance evaluation of the IT support division is essential to enhance IT services and achieve strategic alignment between IT and business objectives. This study employs a mixed-methods approach, combining internal company data, interviews, and questionnaires to gather data from top-level management of PT. MA. The AHP method is used to analyze the data and measure the performance of the IT support division. The results indicate a performance value of 2.613, suggesting that the IT support division's performance is at a satisfactory level. This research provides valuable insights for improving the performance of the IT support division and informing future IT development, as well as offering recommendations for further improvement and enhancement.

Keywords: AHP, IT Balanced Scorecard, IT Support, Performance Measurement.

1. PENDAHULUAN

Dalam manajemen, kinerja merupakan faktor yang sangat penting untuk dipertimbangkan (Pemilihan Karyawan Terbaik Dengan Metode Analytical Hierarchy Process Di Pt. Gotrans Logistics International Cabang Semarang, n.d.). Dengan melakukan pengukuran kinerja, organisasi dapat mengevaluasi keberhasilan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Namun, pengukuran kinerja dapat menjadi kompleks karena melibatkan banyak faktor dan kriteria yang berbeda.

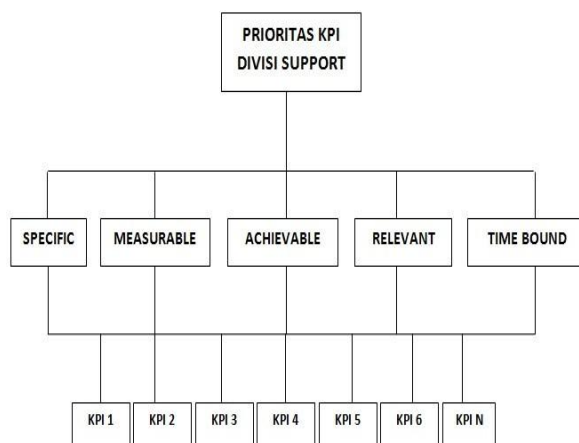
Dalam beberapa tahun terakhir, AHP telah menjadi metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kinerja (Penilaian Kinerja Karyawan Pt. Catur Daya Sukses Batam Dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP), n.d.) (Januanto et al., 2025). AHP adalah metode pengambilan keputusan yang dapat membantu dalam mengevaluasi dan memprioritaskan kriteria yang berbeda dalam pengukuran kinerja (Rio Ferdinand Situmeang & Yoshida Sary, 2025) (Muhamad Rizky, 2024). Dengan menggunakan AHP, organisasi dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang paling penting dalam pengukuran kinerja dan membuat keputusan yang lebih tepat (Gultom et al., 2025) (Mario, n.d.).

Penggunaan AHP pada pengukuran kinerja dapat membantu organisasi dalam beberapa cara. Pertama, AHP dapat membantu dalam mengidentifikasi kriteria yang paling penting dalam pengukuran kinerja (Nur Elah & Rakhmat Sudrajat, 2025) (Pamungkas & Kusumaningrum, 2023). Kedua, AHP dapat membantu dalam mengevaluasi dan memprioritaskan kriteria yang berbeda. Ketiga, AHP dapat membantu dalam mengambil keputusan yang lebih tepat serta objektif (Diana & Achadiani, 2024) (Kurniawan, n.d.).

Dalam penelitian ini, kami akan mengulas perihal penggunaan AHP pada pengukuran kinerja dan bagaimana metode ini dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja. Kami akan membahas tentang konsep dasar AHP, kelebihan dan kekurangan metode ini, serta contoh aplikasi AHP pada pengukuran kinerja (Alauddin Nugraha et al., n.d.) (Krismawan et al., 2023). Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu dalam memahami bagaimana AHP dapat digunakan dalam pengukuran kinerja dan meningkatkan kinerja organisasi (Ariska et al., 2022) (Febriani et al., n.d.).

Pengukuran kinerja divisi *support* PT. MA menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dengan pendekatan *IT Balanced scorecard* (IT BSC) (Mustofa et al., 2020) (Rohmat & Kusrini, 2021). Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dikenal sebagai pendekatan yang efektif dalam mendukung proses pengambilan keputusan, khususnya pada permasalahan yang bersifat tidak terstruktur. Pendekatan ini dirancang untuk menyusun dan mengelola informasi secara sistematis, serta mengintegrasikan berbagai pertimbangan rasional (*judgement*) guna menentukan alternatif yang paling optimal atau diprioritaskan (Anjani et al., n.d.). Metode AHP adalah suatu pendekatan pengambilan keputusan yang berfungsi untuk menetapkan urutan prioritas antar elemen melalui proses kuantifikasi berbasis perhitungan matematis. Dalam penerapannya, setiap elemen yang terlibat dianalisis dengan cara melakukan perbandingan berpasangan (*pairwise comparison*) terhadap elemen lainnya, sehingga menghasilkan bobot kepentingan relatif yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan keputusan secara sistematis (Keputusan et al., 2025). AHP juga mempunyai metode dasar yakni (Barus et al., 2024) :

- a) Dekompisis (*decomposition*) dimaknai sebagai proses menguraikan suatu permasalahan kompleks menjadi struktur yang lebih sederhana dan sistematis dalam bentuk hierarki pengambilan keputusan, di mana setiap elemen di dalamnya memiliki keterkaitan fungsional. Dalam konteks penelitian ini, struktur hierarkis digunakan untuk menetapkan prioritas serta pemberian bobot terhadap Key Performance Indicators (KPI) sebagai alat ukur kinerja pada divisi pendukung (*support*). Penentuan KPI tersebut mengacu pada prinsip kriteria yang efektif, yaitu konsep SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time-bound*). Adapun bentuk hierarki yang diterapkan dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 1.
- b) *Comparative judgement*, metode ini dijalankan dengan menghimpun data serta membuat *pair-wise comparisons matrix* (perbandingan berpasangan) dari unsur pengambilan keputusan dengan menerapkan skala yang dapat diamati pada Tabel 1.
- c) *Synthesis of priority*, tahap ini dilaksanakan melalui penerapan metode *eigenvector* guna menentukan besaran bobot relatif pada setiap elemen dalam proses pengambilan keputusan. Penentuan bobot alternatif dilakukan dengan teknik perbandingan berpasangan sebagaimana pada tahapan sebelumnya, yang selanjutnya disusun ke dalam matriks perbandingan berukuran $n \times n$, dengan n merepresentasikan jumlah alternatif yang dianalisis.



Gambar 1. Hirarki Pembobotan KPI

Tabel 1. Skala Perbandingan Berpasangan

Intensitas Dari Kepentingan	Pengertian	Penjelasan
1	Tidak kalah pentingnya	Kedua aktivitas tersebut memiliki peran yang sama dalam mencapai tujuan
3	Yang satu lebih signifikan daripada yang lain	Pengalaman dan keputusan menunjukkan preferensi sedikit lebih besar untuk satu aktivitas daripada yang lain
5	Signifikan	Pengalaman dan keputusan nunjukkan preferensi yang sangat kuat untuk satu aktivitas daripada yang lain
7	Mutlak	Pengalaman dan keputusan menunjukkan kecenderungan yang amat sangat kuat untuk satu aktivitas daripada yang lain.
9	Kepentingan yang ekstrim	Bukti yang menunjukkan lebih menyukai satu aktifitas dari yang lain diberikan dalam bentuk yang terkuat
2,4,6,8	Nilai antara yang setara dengan dua nilai keputusan yang berdekatan	Dalam situasi yang memerlukan kompromi antara nilai-nilai yang ada
Berkebalikan	Jika i lebih diutamakan daripada j, maka j memiliki prioritas yang lebih rendah daripada i	
Rasio	Rasio yang didapat langsung dari pengukuran	Bila konsistensi hendak dipaksakan dalam matriks

d) *Logical Consistency*, aspek ini menjadi ciri fundamental dalam metode AHP. Konsistensi tersebut diwujudkan melalui proses agregasi seluruh nilai *eigenvector* dari setiap level hierarki, sehingga menghasilkan suatu vektor komposit berbobot yang digunakan untuk menetapkan peringkat akhir dalam pengambilan keputusan.

IT Balanced Scorecard (IT BSC) merupakan suatu instrumen manajerial yang berfungsi untuk mengevaluasi sekaligus mengendalikan kinerja teknologi informasi dengan tujuan memastikan keterpaduan antara strategi TI serta arah bisnis organisasi. Menurut pemikiran Jessica Keyes, proses penentuan bobot dalam IT BSC dapat dioptimalkan melalui penerapan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP), sehingga AHP berperan sebagai pendekatan sistematis untuk menetapkan tingkat prioritas maupun derajat kepentingan dari setiap indikator yang dinilai.

Dengan demikian, integrasi AHP dalam kerangka IT BSC dimaksudkan untuk menghasilkan pembobotan yang lebih objektif terhadap elemen-elemen pengukuran kinerja.

Dalam proses pengembangan IT *Balanced Scorecard*, terdapat sejumlah aspek krusial yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut:

- a. Integrasi visi, misi, serta arah strategis organisasi dengan fungsi dan kebijakan teknologi informasi guna memastikan keselarasan operasional dan tujuan jangka panjang.
- b. Penyusunan strategic map sebagai alat representasi visual yang menggambarkan keterkaitan kausal antar sasaran strategis dalam rangka mewujudkan visi perusahaan secara komprehensif.
- c. Penetapan indikator kinerja beserta target strategis yang terukur sebagai dasar evaluasi keberhasilan organisasi.
- d. Pengolahan dan analisis data melalui perbandingan antara target yang telah ditentukan dengan realisasi kinerja untuk menilai tingkat pencapaian.

Pengukuran kinerja divisi *support* PT. MA untuk meningkatkan kualitas layanan selama ini berdasarkan kinerja yang telah didokumentasi. Pada sampai saat ini belum terdapat pengukuran kinerja divisi *support* berdasarkan permintaan yang tidak terdokumentasi yaitu pelayanan TI untuk manajemen puncak atau *top level* manajemen. Pengukuran kinerja divisi *support* merupakan tantangan tersendiri bagi *assistant manager support* karena cukup kompleksnya masalah yang terjadi pada *top level* manajemen PT. MA. Pendekatan IT *Balanced Scorecard* (IT BSC) dijadikan sebagai alat pengukuran kinerja divisi *support*. Pemberian Kuesioner terdiri dari dua jenis yaitu kuesioner pembobotan ukuran kinerja dalam bentuk KPI dan kuesioner pengukuran kinerja yaitu pencapaian KPI. Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk mengolah kuesioner pembobotan derajat kepentingan kriteria dan alternatif KPI. Hasil kuesioner pembobotan KPI kemudian diolah dan dimasukkan kedalam program *Expert Choice*. Hasil keluaran dari *Expert Choice* dan hasil kuesioner kemudian diolah kembali sehingga menghasilkan. Pengukuran kinerja dengan pendekatan IT BSC. Hasil pengukuran divalidasi ketepatan datanya dan diverifikasi oleh *assistant manager support* apakah hipotesa bahwa tingkat kinerja divisi *support* X dapat diketahui dengan penggunaan AHP tersebut terbukti atau tidak.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

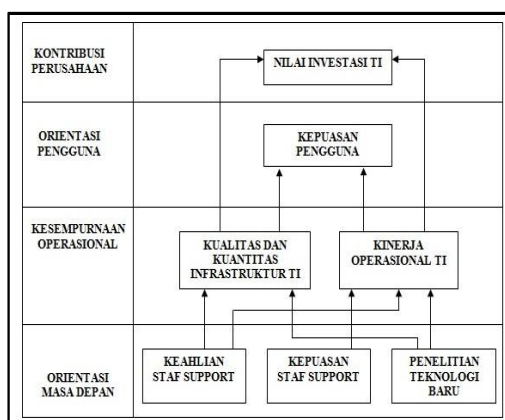
- a. Tahapan studi literatur. Pada tahapan ini dijalankan pengumpulan data atau informasi yang berkaitan pada kajian yang dilakukan. Informasi dikumpulkan dari berbagai sumber tertulis baik itu berupa buku, melalui media internet berupa jurnal ataupun tinjauan ilmiah lainnya. Informasi lain yang dikumpulkan adalah dokumentasi tempat penelitian yaitu struktur perusahaan, visi, misi dan kebijakan lainnya yang dimiliki PT. MA dan departemen IS PT. MA. Informasi - informasi tersebut dijadikan acuan untuk menjelaskan masalah penelitian, proses penelitian serta pembentukan hipotesa yang akan diuji.
- b. Tahapan pengambilan data sekunder. Pengambilan data pada tahap ini diambil dari data historis pada divisi *support* yaitu data *capital expenditures*, data *inventory* periode tahun 2022 serta data pendukung pengukuran kinerja lainnya.
- c. Tahapan pengambilan data primer tahap I. Pada tahapan pengambilan data primer tahap ini dijalankan wawancara kepada *IS manager* dan *assistant manager support* berdasarkan data yang diperoleh dari studi literatur Wawancara berisi pertanyaan tentang tujuan atau sasaran strategis dan ukuran strategis dalam bentuk KPI divisi *support* untuk pengukuran kinerja. Pada tahap ini diketahui KPI, target dan tabel *score* KPI.
- d. Tahapan pengambilan data primer II. Pada tahap penentuan data primer tahapan ini dijalankan pembagian kuesioner kepada enam orang *top level* manajemen dan *assistant manager support* mengenai prioritas atau derajat kepentingan KPI dalam bentuk pembobotan kriteria KPI berdasarkan SMART KPI serta pembobotan alternatif KPI

- yang sudah ditentukan. *Output* dari penilaian ini dijadikan data masukan pada *Analytic Hierarchy Process (AHP)*.
- e. Tahapan Pengambilan data primer III. Pada Tahap ini dibuat kuesioner berkenaan dengan pengukuran kinerja divisi *support* dengan pendekatan IT BSC. Kuesioner diberikan kepada enam orang *top level* manajemen yaitu CEO, COO, GMO, GMM, ISM dan FCM, dan lima orang divisi *support* yaitu *assistant manager support*, *supervisor* dan tiga orang staf *support*.
 - f. Tahapan Pembobotan KPI Dengan AHP. Hasil Kuesioner dari Pengambilan Data Primer Tahap II tentang pembobotan KPI diolah menggunakan AHP melalui melalui perangkat lunak *Expert Choice 2000*. Tahapan Perhitungan Realisasi Pencapaian KPI. Hasil kuesioner dari pengambilan Data Primer III dan dari data sekunder diperlukan untuk menghitung realisasi pencapaian KPI yang telah ditentukan untuk pengukuran kinerja. Perhitungan ini menggunakan bantuan *Ms. Excel*.
 - g. Tahapan Pengukuran kinerja pendekatan IT BSC. Pada tahap ini dilakukan pengukuran kinerja berdasarkan hasil pembobotan KPI dengan AHP dan perhitungan realisasi pencapaian KPI yang telah dikelompokkan berdasarkan tabel *score* KPI yang telah dilakukan. Pengukuran ini menggunakan *Ms Excel* untuk mendapatkan *score* kinerja divisi *support*.

Tahapan Validasi dan Verifikasi pengukuran. Pengolahan data dengan AHP menggunakan *Expert Choice 2000* dan perhitungan menggunakan *Ms. Excel* akan dibandingkan oleh *assistant manager support* dengan formula yang dimiliki divisi *support* dalam pengukuran kinerja divisi. Proses perbandingan tersebut dilakukan oleh *assistant manager support* untuk dinilai akurasi atau ketepatannya. Setelah divalidasi, hasil pengukuran kemudian diverifikasi untuk menguji kebenaran hipotesa yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah pengukuran kinerja pendekatan *IT Balanced Scorecard (IT BSC)* diawali dengan penyelarasan visi dan misi serta strategi perusahaan dengan departemen IS dimana telah didefinisikan. Langkah selanjutnya dibangun perumusan sasaran strategi divisi *support* berdasarkan perumusan strategi departemen IS. Peneliti melakukan wawancara kepada *IS manager* dan *assistant manager support* untuk mendapatkan rumusan strategi *divisi support*. Perumusan strategi divisi *support* tersebut dituangkan kedalam peta strategi yang berfungsi untuk menunjukkan hubungan sebab akibat dari satu sasaran pada sasaran yang lain. Peta strategi divisi *support* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Peta Strategi Divisi *Support*

Dari peta strategi terlihat bahwa peningkatan Keahlian staf *support* akan mendukung peningkatan kinerja operasional TI dan akan mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas

infrastruktur TI. Peningkatan kepuasan staf *support* akan meningkatkan kinerja operasional TI. Peningkatan penelitian teknologi baru akan meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur TI dan akan meningkatkan kinerja operasional TI. Kualitas serta kuantitas infrastruktur TI yang meningkat serta kinerja operasional TI yang meningkat akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pengguna. Kualitas serta kuantitas infrastruktur TI yang meningkat dan kinerja operasional TI yang meningkat akan meningkatkan nilai investasi TI.

Setelah dibangun peta strategi kemudian dirumuskan ukuran ukuran kinerja dalam bentuk *Key Performance Indicator* (KPI) seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 3.

PERSPEKTIF IT BSC	TUJUAN/SASARAN STRATEGIS	UKURAN KPI
KONTRIBUSI PERUSAHAAN	Peningkatan Nilai Investasi TI	<ul style="list-style-type: none"> Investasi TI Perusahaan Jumlah Ketersediaan komputer Ketersediaan sistem online
ORIENTASI PENGGUNA	Peningkatan kepuasan pengguna	<ul style="list-style-type: none"> Indeks kepuasan pengguna Jumlah keluhan
KESEMPURNAAN OPERASIONAL	Peningkatan kualitas dan kuantitas infrastruktur TI	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi Ketidakterdediaan jaringan Ketersediaan perangkat cadangan Jumlah masalah perangkat
	Peningkatan kinerja operasional TI	<ul style="list-style-type: none"> Pekerjaan selesai tepat waktu Kecepatan respon keluhan
ORIENTASI MASA DEPAN	Peningkatan kepuasan staf <i>support</i>	<ul style="list-style-type: none"> Indeks kepuasan staf
	Peningkatan Penelitian teknologi baru	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah anggaran penelitian
	Peningkatan Keahlian Staf <i>Support</i>	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah anggaran pelatihan Frekuensi pelatihan staf <i>Support</i>

Gambar 3. KPI Divisi IT *Support*

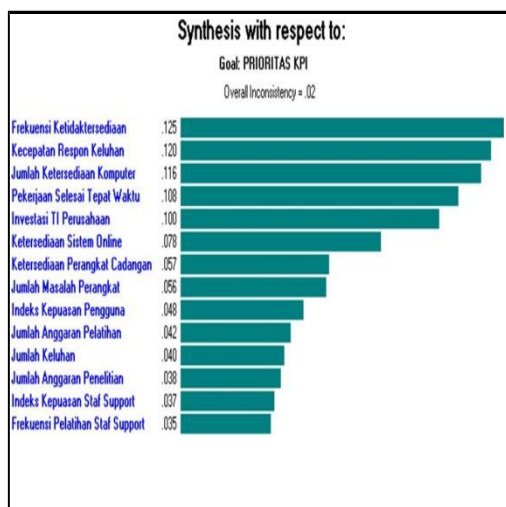
Setelah mengidentifikasi KPI-KPI kemudian ditentukan target pencapaian dan tabel *score* yang diperlukan melalui wawancara kepada *assistant manager support* untuk pengukuran kinerja yang dapat diamati dalam Gambar 4.

KPI	TARGET	Score 1	Score 2	Score 3	Score 4
Investasi TI perusahaan	15%	<5%	5-10%	11-15%	>15%
Jumlah Ketersediaan Komputer	95%	<70%	70-80%	81-90%	>91%
Tingkat Ketersediaan Sistem Online	85%	<70%	70-80%	81-90%	>91%
Indeks Kepuasan Pengguna	3.000	1.000	2.000	3.000	4.000
Jumlah Keluhan	4 kali	>8 kali	5-8 kali	2-4 kali	<2 kali
Frekuensi Ketidakterdediaan Jaringan	4 kali	>8 kali	5-8 kali	2-4 kali	<2 kali
Tingkat Ketersediaan Perangkat Cadangan	2%	<2%	2%	3%	>3%
Jumlah Masalah Perangkat	2 kali	>8 kali	5-8 kali	2-4 kali	<2 kali
Pekerjaan Selesai Tepat Waktu	90%	<50%	50-70%	71-90%	>91%
Kecepatan Respon Keluhan	10 menit	>60 menit	35-60 menit	15-30 menit	5-10 menit
Frekuensi Pelatihan Staf <i>Support</i>	2 kali	1 kali	2 kali	3 kali	>3 kali
Jumlah Anggaran Pelatihan	15%	<5%	5-10%	11-15%	>15%
Indeks Kepuasan Staf <i>Support</i>	3.000	1.000	2.000	3.000	4.000
Jumlah Anggaran Penelitian	15%	<5%	5-10%	11-15%	>15%

Gambar 4. Tabel Target Dan Score KPI

KPI yang telah ditetapkan dijadikan bahan dasar untuk kuesioner penentuan prioritas atau pembobotan KPI yang diperlukan untuk pengukuran kinerja divisi *support*. Hasil kuesioner para responden dimasukkan kedalam program *Expert Choice* untuk dihasilkan prioritas KPI

atau pembobotan dari masing-masing KPI. Pembobotan KPI dengan menggunakan bantuan *Expert Choice* dapat diamati dalam Gambar 5.



Gambar 5. Pembobotan Alternatif KPI

Setelah dilakukan pembobotan KPI, dilakukan pengukuran kinerja terhadap masing-masing KPI. Pengukuran dilakukan dengan dua cara yaitu berdasarkan data internal perusahaan dan melalui kuisioner terhadap *top level* manajemen dan divisi IT *support* PT. MA. Hasil pengukuran kinerja yang dihitung menerapkan Ms. Excel dapat diamati dalam Gambar 6.

KPI	TARGET	CAPAIAN	SCORE	BOBOT	TOTAL
Kecepatan Respon Keluhan	10 menit	8.864 menit	4	0.120	0.480
Frekuensi Ketidakterediaan Jaringan	4 kali	3.318 kali	3	0.125	0.375
Jumlah Ketersediaan Komputer	95 %	90.132 %	3	0.116	0.348
Pekerjaan Selesai Tepat Waktu	90 %	78.636 %	3	0.108	0.324
Investasi TI Perusahaan	15 %	10 %	2	0.100	0.200
Jumlah Masalah Perangkat	2 kali	3 kali	3	0.056	0.168
Ketersediaan Sistem Online	85 %	80 %	2	0.078	0.156
Jumlah Keluhan	4 kali	3.583 kali	3	0.040	0.120
Ketersediaan Perangkat Cadangan	2 %	2 %	2	0.057	0.114
Indeks Kepuasan Pengguna	Indeks 3	Indeks 2.833	2	0.048	0.096
Jumlah Anggaran Pelatihan	15 %	9 %	2	0.042	0.084
Jumlah Anggaran Penelitian	15 %	10 %	2	0.038	0.076
Indeks Kepuasan Staf Support	Indeks 3	Indeks 1.800	1	0.037	0.037
Frekuensi Pelatihan Staf Support	2 kali	1 kali	1	0.035	0.035
TOTAL SCORE					2.613

Gambar 6. Pengukuran kinerja Divisi *Support*

4. KESIMPULAN

Sebagaimana kajian yang dijalankan dihasilkan kesimpulan bahwa tolok ukur kinerja yang digunakan adalah dalam bentuk KPI sebanyak 14 (empat belas) buah. KPI Frekuensi ketidakterediaan Jaringan merupakan KPI dengan nilai bobot paling tinggi yakni sejumlah 0.125, ini berarti menurut ketujuh responden yang diberikan kuesioner yang paling penting diukur adalah KPI Frekuensi ketidakterediaan Jaringan. KPI dengan bobot terendah adalah KPI Frekuensi Pelatihan Staf *support* sebesar 0.035.

Hasil pengukuran kinerja KPI Kecepatan Respon Keluhan mendapat total nilai kinerja paling tinggi yaitu sebesar 0.480 dan KPI Frekuensi Pelatihan Staf merupakan KPI dengan

total nilai kinerja terendah yaitu sebesar 0.035. Total *score* Pengukuran kinerja divisi *support* adalah sebesar 2.613. Sesuai kesepakatan antara peneliti dengan *assistant manager support* yang telah disetujui oleh *IS manager* untuk pengelompokkan hasil pengukuran *score* kinerja yang didapat tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja divisi *support* adalah cukup baik. Dari perolehan kajian yang didapati dapat menyimpulkan bahwasanya tingkat kinerja divisi *support* dapat diketahui dengan penggunaan AHP pada pengukuran kinerja divisi *support*.

Beberapa saran sebagaimana dari perolehan kajian yang sudah dijalankan seperti sebagai berikut:

- a. Diharapkan agar *assistant manager support* sebaiknya melakukan pengukuran kinerja secara keseluruhan dan secara periodik.
- b. Disarankan agar *assistant manager support* melakukan pengukuran kinerja menggunakan sistem penunjang keputusan, karena disamping menghemat waktu, sistem penunjang keputusan menghasilkan tingkat keakuratan yang baik.
- c. Diharapkan *IS manager* menambah program pelatihan bagi staf divisi *support* untuk lebih meningkatkan keahlian staf *support* sesuai dengan perkembangan dunia TI
- d. Disarankan *IS manager* melakukan pengukuran kinerja departemen IS menggunakan IT BSC, Karena IT BSC merupakan kerangka kerja hasil adopsi dari *Balanced scorecard* yang digunakan untuk pengukuran kinerja sekaligus perencanaan strategis pada *level* departemen TI.
- e. Disarankan agar tim manajemen PT. MA dapat memonitor pengukuran kinerja divisi *support*, karena tingkat kinerja yang dihasilkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk manajemen PT. MA.

Menyadari keterbatasan yang dimiliki, diharapkan ada peneliti lainnya yang dapat melanjutkan dan mengembangkan penelitian ini, seperti pemilihan responden yang lebih representatif yaitu pengukuran kinerja divisi *support* dari seluruh pengguna layanan TI tidak hanya dari manajemen puncak saja. Pengembangan penelitian selanjutnya dengan metode pengukuran yang lain selain IT BSC dan metode analisis data yang lain selain AHP, serta mengembangkan ruang lingkup penelitian dan periode pengukuran yaitu pengukuran kinerja tidak hanya untuk divisi *support* saja tapi untuk departemen IT secara keseluruhan serta dalam rentang waktu beberapa tahun sehingga dapat diketahui peningkatan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alauddin Nugraha, A., Sahat Tampubolon, E. P., Rosyidta O, A. P., & Putri Vindiana, A. (n.d.). *Analisis Kinerja Karyawan Menggunakan Metode AHP sebagai Penunjang Keputusan Pemilihan Kenaikan Jabatan Karyawan pada PT. Bright Property Service Indonesia*.
- Anjani, Y. R., Ningsih, R., Wahidin, A. J., & Pattiasina, T. (n.d.). *Penggunaan Metode Analytical Hierarchy Process untuk Menentukan Model Learning Management System*.
- Ariska, F., Evanterianus, R., & Thamrin, M. (2022). Penerapan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) sebagai Alat Bantu Penentuan Kelayakan Penggunaan Alat Berat PT. United Tractors-Tbk Makassar. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 2(1), 87–94. <https://doi.org/10.54082/jupin.60>
- Barus, A. A. P., Tarigan, I. J., Wijaya, V., & Manullang, S. F. (2024). Implementation of Analytical Hierarchy Process (AHP) Method in Determining Employee Performance Case Study: Ora Et Labora Shop. *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 17(2), 286–295. <https://doi.org/10.35457/antivirus.v17i2.3260>
- Diana, A., & Achadiani, D. (2024). Penerapan Metode AHP Dan SAW untuk Pendukung Keputusan Pemilihan Manajer IT. *Teknologi*, 14(2), 136–145. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v14i2.4651>
- Febriani, A., Diana, A., Tiaharyadini, R., & Ariesta, A. (n.d.). *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Dan Simple Additive Weighting pada Sistem Pendukung Keputusan*

Pemilihan Karyawan Terbaik.

- Gultom, F., Nasution, M. B. K., Harefa, F. R., & Manalu, R. J. P. (2025). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Pemilihan Supplier Bahan Baku Bangunan pada Panglong UD Makmur Pematang Siantar. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 5(02), 358–365. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v5i02.7060>
- Januantoro, A., Kusnanto, G., Mandita, F., & Prasetyo, R. (2025). Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan AHP (Analytical Hierarchy Process) pada Sistem Informasi Penentuan Bonus Karyawan. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 8(2).
- Keputusan, P., Supplier, P., Klinik, S., Khoirunnisa, S., & Susanti, L. (2025). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Sistem. *Journal Global Tecnology Computer*, 4(3), 174–182. <https://doi.org/10.47065/jogtc.v4i3.7886>
- Krismawan, N., Kusuma, A. P., & Puspitasari, W. D. (2023). SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA PEGAWAI PADA DISPENDUK CAPIL MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 7, Number 6).
- Kurniawan, W. (n.d.). *Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Pegawai Dengan Menggunakan Metode AHP (Studi Kasus UPT Pasar Rejowinangun)*.
- Mario, D. (n.d.). *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Menetapkan Kompetensi dan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Mitra Cipta Kosindo Pekanbaru)*.
- Muhamad Rizky. (2024). Penggunaan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) Dalam Sistem Penunjang Keputusan: Systematic Literatur Riview. *JURNAL PENELITIAN SISTEM INFORMASI (JPSI)*, 2(2), 01–13. <https://doi.org/10.54066/jpsi.v2i2.1695>
- Mustofa, Z., Kuncoro, A. A., & Prasetyo, R. A. (2020). *SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DENGAN METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP)*. 13(1), 116–120. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/elkom/page/116>
- Nur Elah, & Rakhmat Sudrajat. (2025). Implementasi Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) pada Rancang Bangun Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik Pada PT XYZ. *PINTER : Jurnal Pendidikan Teknik Informatika Dan Komputer*, 9(1), 84–91. <https://doi.org/10.21009/pinter.9.1.12>
- Pamungkas, T. S., & Kusumaningrum, A. (2023). Implementasi Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) pada Sistem Pendukung Keputusan dalam Aspek Penilaian Kedisiplinan Dosen. *Jurnal Ilmiah SINUS*, 21(1), 37. <https://doi.org/10.30646/sinus.v21i1.673>
- PEMILIHAN KARYAWAN TERBAIK DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS DI PT. GOTRANS LOGISTICS INTERNATIONAL CABANG SEMARANG.* (n.d.).
- PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT. CATUR DAYA SUKSES BATAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP).* (n.d.).
- Rio Ferdinand Situmeang, & Yoshida Sary. (2025). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Pemilihan Subkontraktor Terbaik pada PT. Tatha Group. *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 3(3), 265–277. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v3i3.1019>
- Rohmat, M. A., & Kusrini. (2021). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Guru. *METIK JURNAL*, 5(1), 55–62. <https://doi.org/10.47002/metik.v5i1.217>

Halaman ini dikosongkan