

## Pemilihan Operator Terbaik Menggunakan Metode *Profile Matching*

Dewa Ayu Diah Saraswati <sup>1</sup>, Laela Kurniawati <sup>2</sup>, Tuti Haryanti <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Nusa Mandiri, dewayudiahs@gmail.com, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Nusa Mandiri, laela@nusamandiri.ac.id, Jakarta, Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Nusa Mandiri, tuti@nusamandiri.ac.id, Jakarta, Indonesia

### Informasi Makalah

Submit : September 17, 2022

Revisi : Oktober 20, 2022

Diterima : Desember 15, 2022

### Kata Kunci :

Analisa Pemilihan

Operator Terbaik

Metode Profile Matching

Penilaian Operator Terbaik

Pengolahan Data

### Abstrak

Kemajuan sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, salah satunya adalah operator yang bekerja dan mengabdikan diri dalam perusahaan. Untuk dapat mewujudkan suatu keberhasilan dalam sebuah perusahaan tentunya operator harus memiliki kinerja yang baik dan berkualitas. Permasalahan pengolahan data pada PT. Panggilan Burung Kutilang untuk penilaian operator terbaik yang dilakukan secara manual adalah dapat menyebabkan hasil penilaian operator yang diperoleh bersifat subjektif. Penilaian yang subjektif dianggap tidak akurat dan tidak tepat karena penilaian yang dilakukan pada umumnya mendapatkan hasil yang diperoleh berdasarkan duga-duga, sesuai perasaan atau selera manusia itu sendiri tanpa menilai berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Ada beberapa kriteria penilaian dalam pemilihan operator terbaik yang bisa dilihat dari dua aspek, yaitu: Aspek pertama adalah aspek kinerja meliputi prosedur kerja, kehadiran dan kemampuan. Aspek kedua adalah aspek sikap kerja meliputi kesopanan, kedisiplinan, kejujuran dan kerjasama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu perusahaan dalam menentukan operator terbaik pada perusahaan dengan melakukan penilaian yang tidak subjektif dan menghasilkan penilaian yang tepat dan akurat. Dalam melakukan pemilihan operator terbaik salah satunya dapat menggunakan metode Profile Matching, metode ini dapat menjadi solusi agar pemilihan operator lebih tepat dan akurat dengan penilaian yang baik dan proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode profile matching dalam pemilihan operator terbaik adalah operator terbaik berdasarkan hasil akhir perbandingan dengan memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,7.

## Abstract

---

The progress of a company is strongly influenced by the quality of human resources, one of which is an operator who works and serves in the company. To be able to realize a success in a company, of course, operators must have good performance and quality. Data processing problems at PT. The call of the finches for the best operator assessment which is done manually can cause the operator assessment results obtained to be subjective. Subjective assessments are considered inaccurate and imprecise because the assessments carried out generally get results obtained based on guesswork, according to human feelings or tastes without judging based on certain criteria. There are several assessment criteria in selecting the best operator that can be seen from two aspects, namely: The first aspect is the performance aspect including work procedures, attendance and ability. The second aspect is the aspect of work attitude which includes politeness, discipline, honesty and cooperation. The purpose of this research is to assist the company in determining the best operator in the company by making a non-subjective assessment and producing a precise and accurate assessment. In selecting the best operator, one of them can use the Profile Matching method, this method can be a solution so that the selection of operators is more precise and accurate with good judgment and a fast and precise decision-making process. The results of the research that has been carried out using the profile matching method in selecting the best operator is the best operator based on the final ranking result by obtaining the highest average value of 4.7

## 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu bagian penting yang berperan sebagai penggerak kegiatan pada perusahaan. Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kinerja baik dan berkualitas agar dapat mewujudkan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Operator (*telemarketing*) merupakan salah satu bagian dari SDM yang memiliki peran penting dan bertugas mengenalkan produk kepada *customer*, oleh karena itu operator juga dituntut memiliki kinerja yang baik dari sisi wawasan dan juga sikap. Salah satu cara untuk menjadikan setiap operator agar memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya di perusahaan adalah dengan melakukan penilaian kinerja dengan menentukan operator terbaik. (Santika et al., 2020).

Perusahaan harus melakukan penilaian kinerja karyawan dalam periode tertentu dan tentunya akan ada sebuah penghargaan atas keberhasilan yang telah dicapai agar karyawan menjadi termotivasi memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan (Nurmayanti et al., 2022).

Penilaian kinerja karyawan merupakan kegiatan yang pada umumnya sudah rutin dilakukan oleh perusahaan-perusahaan dan instansi dimana untuk mengetahui karyawan terbaik yang salah satunya adalah operator, kemudian memberikan penghargaan terhadap operator tersebut. Untuk itu perlu ada nya aspek-aspek seperti kinerja dan sikap kerja. (Haryani & Fitriani, 2019). Aspek pertama adalah aspek kinerja meliputi prosedur kerja, kehadiran dan kemampuan. Aspek kedua adalah aspek sikap kerja meliputi kesopanan, kedisiplinan, kejujuran dan kerjasama. Operator yang telah memenuhi aspek dan kriteria tersebut akan mendapatkan penghargaan (*reward*) agar lebih giat dalam bekerja.

Penelitian terkait dengan penilaian kinerja karyawan adalah penelitian yang dilakukan (Toresa et al., 2022) penelitian ini bertujuan merancang sistem pendukung keputusan dalam melakukan pemilihan pegawai berprestasi berdasarkan evaluasi kinerja pegawai dengan metode SAW (*Simple Additive Weighting*) (Toresa et al., 2022), hasil penelitian ini adalah aplikasi sistem pendukung keputusan pemilihan pegawai berprestasi berdasarkan evaluasi kinerja dengan metode SAW.

Penelitian terkait dengan penerapan metode *Profile Matching* adalah penelitian yang dilakukan oleh (Sudrajat, 2018) pada penelitian tersebut proses penilaian kinerja pegawai menggunakan metode *profile matching* yang mampu menyeleksi pegawai berprestasi dengan aspek-aspek yang ditentukan yaitu aspek sasaran kerja dan aspek perilaku yang masing-masing memiliki beberapa sub aspek.

Penelitian terkait lainnya yaitu sebuah model penilaian kinerja dosen bidang penelitian dan pengabdian masyarakat (LPPM) (Zoromi, 2018). Model ini dibangun sebagai acuan dalam pengembangan perangkat lunak dari aplikasi penilaian kinerja dosen (Zoromi, 2018). LPPM dapat mengelola data kinerja, mengolahnya dengan menggunakan metode *Profile Matching*, dan dapat melakukan monitoring terhadap kinerja dosen tersebut (Zoromi, 2018).

Dalam pemilihan operator terbaik pada PT. Panggilan Burung Kutilang ini masih melakukan pengolahan data secara manual sehingga hasilnya tidak akurat dan bersifat subjektif. Untuk mengambil sebuah keputusan tentu di perlukan analisis-*analisis* dalam perhitungan yang matang, tergantung dengan banyak atau sedikitnya kriteria yang mempengaruhi permasalahan yang membutuhkan suatu keputusan (Idam et al., 2019).

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan suatu bagian dari sistem informasi komputer yang digunakan

perusahaan ataupun organisasi, yang akan diolah menjadi data atau informasi untuk dijadikannya sebuah keputusan. (Kurniawati & Ahmad, 2021). *According to moore and Chang, SPK can be described as a system that is capable of supporting data analysis and decision modelling, decision-oriented planning of future orientation, and then it is used at times unusual* (Susilowati et al., 2018).

Berdasarkan paparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan bertujuan tidak di pengaruhi oleh faktor subjektif dalam pemilihan operator, supaya lebih akurat dengan penilaian yang baik pada pemilihan operator dan proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Tahapan Penelitian

Kegiatan penelitian dikembangkan dalam beberapa tahap. Berikut pada gambar 1 adalah tahapan-tahapan penelitian pemilihan operator terbaik pada PT. Panggilan Burung Kutilang :



Sumber : Hasil penelitian (2022)

**Gambar 1 Diagram Alur Proses Penelitian**

Penjelasan Diagram Alur Proses Penelitian :

1. Identifikasi Masalah

Dalam sebuah penelitian, identifikasi masalah dilakukan paling awal dan dibuat berdasarkan rumusan masalah yang berada pada latar belakang sebuah penelitian. Pada tahap ini peneliti menentukan masalah apa saja dan menentukan kriteria-kriteria yang dapat mempengaruhi pemilihan operator terbaik.

2. Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan untuk mengumpulkan referensi teori-teori dari para ahli dan pakar pada bidangnya. Peneliti mencari referensi dari jurnal, literatur dan sumber tertulis lainnya terkait penelitian

yang dibuat dan metode yang akan digunakan yaitu Metode *Profile Matching*.

3. Menentukan Kriteria, Sumber Data dan Sample

Pada tahap ini mulai menentukan kriteria apa yang dibutuhkan berdasarkan data dan sampel-sampel yang diperoleh dari hasil observasi di PT Panggilan Burung Kutilang.

4. Pembuatan, Pengisian dan Pemeriksaan Hasil Kuesioner

Berdasarkan data penelitian dari hasil wawancara dengan *Manager* PT. Panggilan Burung Kutilang. Langkah selanjutnya adalah mulai membuat kuesioner, *Supervisor* mengisi kuesioner dan memverifikasi bahwa kuesioner telah diisi.

5. Analisa Hasil Kuesioner

Dalam tahap ini peneliti akan mengumpulkan data untuk di analisa dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden.

6. Hasil Analisa Data menggunakan *Profile Matching*

Pada akhir tahap analisis ini akan dilakukan pengolahan data dari hasil pengumpulan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan cukup mendalam agar mendapatkan kesimpulan yang *valid* dan relevan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Profile Matching*.

7. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir penelitian, diberikan gambaran singkat tentang hasil penelitian yang dilakukan di mana catatan diambil ketika sebuah penelitian memiliki kekurangan atau ketidak sempurnaan.

Penelitian ini menggunakan analisa data kuantitatif. Analisa data kuantitatif adalah analisa berdasarkan perhitungan dengan menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta hasilnya (Zein et al., 2019).

Penelitian Kuantitatif memiliki ciri-ciri yaitu (Hayati, 2022):

1. Instrumen terstruktur seperti survei, jajak pendapat, atau kuesioner yang membantu dalam mengumpulkan data yang

mendalam dan dapat ditindaklanjuti dari responden.

2. Menggunakan sampel yang signifikan yang dapat mewakili populasi ; random, akurat dan *representatif*.
3. Membuat daftar pertanyaan tertutup sesuai tujuan penelitian.
4. Berdasarkan studi sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian.
5. Data kuantitatif diwakili oleh daftar tabel, grafik atau bentuk non-numerik lainnya.
6. Generalisasi hasil ke seluruh populasi untuk mengambil tindakan yang tepat untuk perbaikan.

## 2.2. Metode *Profile Matching*

Banyak metode yang dapat digunakan dalam pembuatan sistem pendukung keputusan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pembuatan sistem pendukung keputusan yaitu dengan metode *Profile Matching* (Sugiartawan et al., 2018). *Profile matching* adalah suatu prosedur pengambilan keputusan dengan mengasumsikan bahwa terdapat nilai target yang ideal yang harus dipenuhi oleh subjek yang diteliti, bukan tingkat minimal yang harus dipenuhi atau dilalui. Proses *Profile Matching* secara garis besar adalah proses perbandingan antara kompetensi individu ke dalam kompetensi jabatan sehingga bisa diketahui perbedaan kompetensi atau GAP. Semakin kecil gap yang dihasilkan maka bobot nilainya semakin besar, berarti mempunyai peluang lebih besar untuk individu menempati posisi tersebut (Sinurat et al., 2019).

Metode *profile matching* yang digunakan dalam penelitian ini dapat memproses dan membandingkan nilai profil dan nilai profil yang diharapkan, sehingga akan didapatkan perbedaan kompetensinya (gap), semakin kecil gap maka semakin besar nilai bobotnya, sehingga lebih besar peluang

direkomendasikan sebagai karyawan terbaik (Nur Afifah , Ika Kurniawati, 2020).

Terdapat kesimpulan bahwa Metode *Profile Matching* dilakukan dengan cara membandingkan antara profil pegawai atau karyawan dengan profil penerima penghargaan sehingga dapat diketahui perbedaan kompetensinya atau disebut juga Gap. Setelah Gap diketahui kemudian dilakukan pembobotan pada masing-masing aspek kriteria yang ada, dari hasil pembobotan akan dilakukan pengelompokan antara *core factor* dan *secondary factor* untuk menentukan nilai total. Dari hasil nilai total kemudian akan dilakukan perhitungan dengan persen yang telah ditentukan untuk mendapatkan hasil akhir (Selvia Palupi, 2009).

## 2.3. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan dalam melaksanakan metode penelitian antara lain :

### 1. Observasi

Peneliti mengamati langsung objek penelitian pada PT. Panggilan Burung Kutilang daerah Jakarta Utara.

### 2. Wawancara

Dalam penelitian yang dilakukan, wawancara ditujukan kepada *Manager* dan *Supervisor* PT. Panggilan Burung Kutilang yang memiliki informasi mengenai nilai operator terbaik dan menentukan kriteria-kriteria dalam penilaian operator terbaik.

### 3. Studi Literatur

Pada kegiatan ini peneliti mengumpulkan data yang diperlukan dari beberapa buku, jurnal dan literatur lainnya dari internet yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Tujuannya untuk mendapatkan data yang akurat dan terpercaya, serta bahan data yang dapat dijadikan referensi dalam penulisan yang dilakukan.

### 4. Kuesioner

Demi mendapatkan data yang akurat dan terpercaya, penulis menyebar angket

(kuesioner) yang telah disetujui oleh *Supervisor*. Responden kuesioner hanya 1 orang yaitu *Supervisor Telemarketing* PT. Panggilan Burung Kutilang.

#### 2.4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah Keseluruhan dari objek penelitian yang menjadi pusat perhatian dan menjadi sumber data penelitian. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan aturan tertentu untuk

mengumpulkan data yang menggambarkan sifat yang dimiliki populasi (Amirullah, 2019).

Peneliti melakukan penyebaran kuisisioner kepada responden dengan menggunakan angket skala likert. Kuesioner yang dibuat dengan kategori *multiple choice* dengan menggunakan skala likert. Berikut merupakan skala likert pilihan skor yang digunakan oleh peneliti pada PT. Panggilan Burung Kutilang :

**Tabel 1**  
**Skala Penilaian Likert**

Skala Penilaian	
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian (2022)

Pada tabel 1 diatas merupakan skala likert yang akan digunakan dalam proses penelitian pemilihan operator terbaik pada PT. Panggilan Burung Kutilang.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian pemilihan operator terbaik ini penulis menggunakan sampel yang diambil dari populasi Operator yang di tempatkan di Cabang Jakarta PT sebanyak 45 Operator. Panggilan Burung Kutilang yang merupakan objek utama dalam penelitian ini.

Pengujian data menggunakan profile matching sebagai berikut :

#### 3.1. Menentukan Kriteria Penilaian

Dari hasil wawancara dengan Bapak Andi Renaldy Arsyam selaku *General Manager*, Bapak Irwansyah selaku *Supervisor Telemarketing*, serta observasi pada operator *telemarketing* yang ditempatkan di kantor cabang Jakarta

didapatkan informasi untuk kriteria-kriteria yang diperlukan serta persentase yang ditentukan oleh *General Manager* untuk proses penilaian operator terbaik pada PT. Panggilan Burung Kutilang. Adapun tabel dari kriteria-kriteria tersebut yaitu :

**Tabel 2**  
**Data Kriteria Penilaian pada PT. Panggilan Burung Kutilang**

Data Kriteria					
Nama Kriteria	%	Nilai	Typ	Nilai	
Aspek Kinerja		Bobot	e	Perse	n
A 1	Prosedur Kerja	60 %	4	CF	60%
A 2	Kehadiran		4	CF	
A 3	Kemampuan		3	SF	40%
Sikap Kerja					
B 1	Kesopanan	40 %	4	CF	60%
B 2	Kedisplina		3	CF	
B 3	Kejujuran		3	SF	40%

B Kerjasama	3	SF
4		

Sumber : Hasil Penelitian di PT. Panggilan Burung Kutilang (2022)

Pada tabel data kriteria diatas diketahui Aspek Kinerja memiliki 3 kriteria penilaian yaitu prosedur kerja, kehadiran dan kemampuan. Dan aspek sikap kerja memiliki 4 kriteria penilaian yaitu kesopanan, kedisiplinan, kejujuran dan kerjasama.

### 3.2. Pemetaan GAP Kompetensi

Rumus pemetaan GAP dalam penilaian operator terbaik di PT. Panggilan Burung Kutilang Cabang Jakarta adalah :

$$GAP = \text{Nilai Karyawan} - \text{Nilai Standar}$$

### 3.3. Pembobotan

Setelah melakukan perhitungan GAP operator, selanjutnya melakukan pembobotan, adapun nilai bobot yang sudah ditentukan :

**Tabel 3**  
**Tabel Nilai Pembobotan Gap**

No	Selisih Nilai	Bobot	Keterangan
1	0	5	Tidak ada selisih (Kompetensi sesuai yang dibutuhkan)
2	1	4,5	Kompetensi individu kelebihan 1 tingkat/level
3	-1	4	Kompetensi individu kekurangan 1 tingkat/level
4	2	3,5	Kompetensi individu kelebihan 2 tingkat/level
5	-2	3	Kompetensi individu kekurangan 2 tingkat/level
6	3	2,5	Kompetensi individu kelebihan 3 tingkat/level

7	-3	2	Kompetensi individu kekurangan 3 tingkat/level
8	4	1,5	Kompetensi individu kelebihan 4 tingkat/level
9	-4	1	Kompetensi individu kekurangan 4 tingkat/level

Sumber : Entin Sutinah, 2017

Pada tabel 3 diatas merupakan tabel nilai pembobotan Gap. Setelah nilai gap yang diperoleh maka langkah berikutnya akan dilakukan konversi ke dalam nilai bobot sesuai dengan ketentuan pada tabel III seperti diatas.

### 3.4. Perhitungan Core Factor dan Secondary Factor

Perhitungan Core Factor dan Secondary Factor dalam pemilihan operator terbaik adalah sebagai berikut :

1. Perhitungan Core Factor dan Secondary Factor Aspek Kinerja

#### Core Factor Aspek Kinerja

Aspek kriteria yang termasuk dalam kelompok core factor pada aspek kinerja adalah kriteria prosedur kerja (A1) dan kriteria kehadiran (A2), persamaan dari core factor aspek kinerja dalam menentukan operator terbaik:

$$NCF = \frac{\sum NC (A1+A2)}{\sum IC}$$

Contoh perhitungan nilai rata-rata Core Factor aspek kinerja yang diambil dari hasil nilai salah satu Operator bernama Mia Hermawati dengan nilai A1 4, nilai A2 5 maka :

$$NCF = \frac{4 + 5}{2} = 4,5$$

Keterangan :

NCF : Nilai Rata-rata Core Factor  
 NC (A1, A2) : Jumlah Total Nilai Core Factor (kriteria prosedur kerja, kriteria kehadiran)  
 IC : Jumlah Total Nilai item Core Factor

$$NCF = \frac{\sum NC (B1+B2)}{\sum IC}$$

Contoh perhitungan nilai rata-rata *Core Factor* aspek sikap kerja yang diambil dari hasil nilai salah satu Operator bernama Mia Hermawati dengan nilai B1 4, nilai B2 5 maka:

$$NCF = \frac{4+5}{2} = 4,5$$

### Secondary Factor Aspek Kinerja

Aspek kriteria yang termasuk dalam kelompok *secondary factor* pada aspek kinerja adalah kriteria kemampuan (A3). Rumus dari *secondary factor* untuk menentukan operator terbaik adalah:

$$NSF = \frac{\sum NS (A3)}{\sum IS}$$

Contoh perhitungan nilai rata-rata *Secondary Factor* aspek kinerja yang diambil dari hasil nilai salah satu Operator bernama Mia Hermawati dengan nilai A3 5 maka :

$$NSF = \frac{5 + 4,5}{2} = 4,75$$

Keterangan :

NSF : Nilai Rata-rata Secondary Factor  
 NS (A3) : Jumlah Total nilai *Secondary Factor* (kriteria kemampuan)  
 IS : Jumlah Total Nilai item *Secondary Factor*

### 2. Perhitungan *Core Factor* dan *Secondary Factor* Aspek Sikap Kerja

#### *Core Factor* Aspek Sikap Kerja

Aspek kriteria yang termasuk dalam kelompok *Core Factor* pada aspek sikap kerja adalah kriteria prosedur Kesopanan (B1) dan kriteria kedisiplinan (B2). Maka rumus dari *core factor* aspek sikap kerja untuk menentukan operator terbaik adalah:

Keterangan :

NCF : Nilai Rata-rata Core Factor  
 NC (B1, B2) : Jumlah Total Nilai Core Factor  
 IC : Jumlah Total Nilai item Core Factor

#### *Secondary Factor* Aspek Sikap Kerja

Aspek kriteria yang termasuk dalam kelompok *secondary factor* pada aspek sikap kerja adalah kriteria kejujuran (B3) dan kriteria kerjasama (B4). Maka rumus dari *secondary factor* aspek sikap kerja untuk menentukan operator terbaik adalah:

$$NSF = \frac{\sum NS (B3+B4)}{\sum IS}$$

Contoh perhitungan nilai rata-rata *secondary factor* pada aspek sikap kerja yang diambil dari hasil nilai salah satu Operator bernama Mia Hermawati dengan nilai B3 5, nilai B4 4,5 maka:

$$NSF = \frac{5+4,5}{2} = 4,75$$

Keterangan :

NSF : Nilai Rata-rata Secondary Factor  
 NS (B3,B4) : Jumlah Total Nilai *Secondary Factor*  
 IS : Jumlah Total Nilai item *Secondary Factor*



### 3.5. Perhitungan Nilai Total

Setelah perhitungan *core factor* dan *secondary factor*, selanjutnya adalah perhitungan nilai total berdasarkan *core factor* dan *secondary factor* yang akan berpengaruh terhadap nilai operator. Maka rumus dari perhitungan nilai total untuk menentukan operator terbaik adalah:

$$(x)\% \text{ NCF (aspek)} + (x)\% \text{ NSF (aspek)} = \text{Ntotal (aspek)}$$

Keterangan :

NCF (aspek) = nilai rata-rata *core factor*.

NSF (aspek) = nilai rata-rata *secondary factor*.

N (aspek) = nilai total dari aspek

(x) % = nilai persen yang diinputkan

Contoh Perhitungan Nilai Total Aspek Kinerja (NK) yang diambil dari hasil nilai Operator bernama Mia Hermawati :

$$\text{Nilai Total Kinerja} = (60\% \times 4,5) + (40\% \times 5) = 4,7$$

Contoh perhitungan nilai total aspek sikap kerja (NSK) yang diambil dari hasil nilai operator bernama Mia Hermawati:

$$\text{Nilai Total Sikap Kerja} = (60\% \times 4,5) + (40\% \times 4,75) = 4,6$$

### 3.6. Perhitungan Penentuan Ranking

Hasil akhir dari proses *profile matching* adalah *ranking* dari kandidat yang diajukan untuk menjadi operator terbaik. Penentuan *ranking* tersebut mengacu pada hasil perhitungan tertentu. Perhitungan tersebut dapat ditunjukkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Ranking} = (60\% \times \text{NK}) + (40\% \times \text{NSK})$$

Contoh perhitungan berdasarkan nilai total aspek kinerja (NK) 4,7 dan nilai total aspek sikap kerja (NSK) 4,6 dari operator bernama Mia Hermawati untuk mendapatkan hasil akhir (HA) dalam penentuan ranking, maka:

$$\text{Ranking} = (60\% \times 4,7) + (40\% \times 4,6) = 4,66$$

Keterangan :

NK : Nilai Total Aspek Kinerja

NSK : Nilai Total Aspek Sikap Kerja

60% : Nilai *Persentase* dari Aspek Kinerja

40% : Nilai *Persentase* dari Aspek Sikap Kerja

Tabel 4 merupakan tabel hasil perhitungan ranking seluruh kandidat penentuan operator terbaik yang ditempatkan di cabang Jakarta PT. Panggilan Burung Kutilang

**Tabel 4**  
**Tabel Hasil Penentuan Ranking**

No	Kode Operator	Nama Operator	NK	NSK	HA
1	Op 24	Anita Karlina	4,7	4,7	4,7
2	Op 29	Hardiansyah	4,7	4,6	4,66
3	Op 35	Mia Hermawati	4,7	4,6	4,66
4	Op 22	Irma Andrielya	4,4	5	4,64
5	Op 33	Tri Retno Wulansari	4,4	5	4,64
6	OP 49	Dian Achlan	4,4	4,9	4,6
7	Op 02	Sherly Nur Destinia	4,5	4,7	4,58
8	Op 38	Andrini Hidayah	4,5	4,7	4,58

9	Op 43	Ekawati	4,7	4,3	4,54
10	Op 06	Jessi Wardah Fauzana	4,5	4,55	4,52

Pada tabel hasil penentuan ranking diatas telah diketahui bahwa operator terbaik berhasil diraih oleh operator yang bernama Anita Karlina dengan Nilai Total Aspek Kinerja (NK) 4,7, nilai total aspek sikap kerja (NSK) dan hasil akhir (HA) 4,7. Hal ini dikarenakan bahwa operator tersebut memiliki absensi yang baik, memiliki jumlah penjualan yang banyak dan dapat bekerjasama dalam tim.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam pemilihan operator terbaik di PT. Panggilan Burung Kutilang Cabang Jakarta dengan menggunakan metode *Profile Matching*, metode profile matching ini dapat digunakan sebagai salah satu metode alternatif yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian secara objektif dengan menghasilkan penilaian secara tepat dan akurat untuk menentukan operator terbaik pada PT. Panggilan Burung Kutilang Cabang Jakarta. Hasil akhir dari penelitian ini adalah operator atas nama Anita Karlina dengan hasil kinerja lebih tinggi dari operator lainnya dikarenakan Anita Karlina dapat menjual produk lebih banyak, memiliki absensi yang baik, dan dapat bekerja sama dengan tim. Penelitian selanjutnya bisa dibuat sebuah aplikasi yang mendukung dalam pengambilan keputusan pemilihan operator terbaik, dan dibuat komparasi metode selain menggunakan profile matching.

#### 5.Referensi

Amirullah. (2019). Populasi Dan Sampel. *Wood Science And Technology*, 16(4), 293–303.  
 Haryani, & Fitriani, D. (2019). Sistem

Pendukung Keputusan Penentuan Karyawan Terbaik Pada Collection Pt.Panin Bank Menggunakan Metode Profile Matching. *Jurnal Mantik Penusa*, 3(1), 1–8.

Hayati, R. (2022). *Pengertian Penelitian Kuantitatif, Ciri, Macam, Cara Menulis, Dan Contohnya*. 15 Februari 2022.

Idam, F., Junaidi, A., & Handayani, P. (2019). Pemilihan Karyawan Terbaik Menggunakan Metode Profile Matching Pada Pt. Surindo Murni Agung. *Jurnal Infortech*, 1(1), 21–27. <https://doi.org/10.31294/Infortech.V1i1.6985>

Kurniawati, R. D., & Ahmad, I. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Kelayakan Usaha Mikro Kecil Menengah Dengan Menggunakan Metode Profile Matching Pada Uptd Plut Kumkm Provinsi Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (Jtsi)*, 2(1), 74–79.

Nur Afifah , Ika Kurniawati, H. (2020). Penerapan Metode Profile Matching Pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik Di Pt. Karya Anugrah Teknologi. *Inti Nusa Mandiri*, 14(2), 133–138.

Nurmayanti, D., Haryanti, T., Septiana, L., & Nurdiani, S. (2022). *Satin – Sains Dan Teknologi Informasi Penerapan Metode Profile Matching Untuk Sistem Penunjang Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik*. 8, 118–128. <https://doi.org/10.33372/Stn.V8i1.838>

Santika, R. R., Kamila, A., Abdillah, M. I., & Hansen, S. (2020). Penerapan Metode Profile Matching Dalam Sistem Penunjang Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik Pada Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia. *Inovtek Polbeng - Seri*

- Informatika*, 5(1), 68.  
<https://doi.org/10.35314/isi.v5i1.1311>
- Selvya Palupi. (2009). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik. *Sistem Pendukung Keputusan Karyawan Terbaik*, 2(2), 39–61.
- Sinurat, O. R., Irawan, E., Dewi, R., Andani, S. R., & Fauzan, M. (2019). Analisa Algoritma Profile Matching Dalam Menentukan Anggota Security Terbaik Di Ptpn Iv Unit Usaha Marjandi. *Prosiding Seminar Nasional Riset Information Science (Senaris)*, 1(September), 573.  
<https://doi.org/10.30645/Senaris.v1i0.64>
- Sudrajat, B. (2018). Pemilihan Pegawai Berprestasi Dengan Menggunakan Metode Profile Matching. *Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*, 3(1), 202–210.
- Sugiartawan, P., Rowa, H., & Hidayat, N. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Kenaikan Jabatan Menggunakan Metode Profile Matching. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Terapan Indonesia (Jsikti)*, 1(2), 97–108.  
<https://doi.org/10.33173/jsikti.19>
- Susilowati, T., Anggraeni, E. Y., Fauzi, Andewi, W., Handayani, Y., & Maselena, A. (2018). Using Profile Matching Method To Employee Position Movement. *International Journal Of Pure And Applied Mathematics*, 118(7 Special Issue).
- Toresa, D., Ahmad Zamsuri, Yogi Yunefri, & Nurfika Sari. (2022). Penerapan Metode Saw Dalam Pemilihan Pegawai Berprestasi Berdasarkan Evaluasi Kinerja Berbasis Kepada Sistem Pendukung Keputusan. *Satin - Sains Dan Teknologi Informasi*, 8(1), 92–105.  
<https://doi.org/10.33372/stn.v8i1.770>
- Zein, S., Yasyifa, L., Ghazi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan Dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi Spss. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 1–7.
- Zoromi, F. (2018). Model Aplikasi Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Metode Profile Matching. *November*, 2579–5406.