

1. Sitasi APA (*American Psychological Association*)

Ibnu Al Ikrom, Rony Heri Irawan, dan Julian Sahertian (2024). Analisis Efisiensi Penjadwalan Teknisi Pemasangan Layanan Internet Menggunakan Metode SAW dan ROC. *JOINTECS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 9(1), 31-40. <https://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/jointecs/article/view/5932/3032>

2. Latar dan Tujuan

Adopsi teknologi otomatisasi di lingkungan kerja muncul sebagai solusi efektif untuk mengatasi tantangan ini. *ISP* sebagai penyedia layanan internet, menyadari pentingnya peralihan ke sistem untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional di penyedia layanan internet dengan mengurangi penundaan dalam pemasangan layanan pelanggan baru melalui pengembangan sistem penjadwalan teknisi yang efektif, yang berfokus pada penugasan pekerjaan untuk mempercepat durasi pemasangan layanan.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* dan pembobotan *Rank Order Centroid (ROC)*. Metode *SAW* digunakan untuk menghitung bobot relatif dari kriteria yang relevan dalam penjadwalan teknisi, sementara pembobotan *ROC* diterapkan untuk menghitung peringkat relatif teknisi berdasarkan kriteria tertentu.

4. Hasil/Temuan

Hasil penelitian ini yang mengintegrasikan aplikasi berbasis web untuk manajemen pesanan dalam lingkungan *Internet Service Provider (ISP)*, menunjukkan peningkatan efisiensi alternatif yang signifikan untuk alternatif A sebesar 79,08%, alternatif B sebesar 65,49%, dan alternatif C sebesar 95,98%.

5. Kontribusi dan Keterbatasan

Kontribusi utama dari penelitian ini adalah bahwa sistem penjadwalan teknisi yang diusulkan dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional di *Internet Service Provider (ISP)* dengan mengurangi penundaan dalam pemasangan layanan pelanggan baru, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja dan efisiensi operasional perusahaan. Sehingga sangat minim menemukan keterbatasan pada penelitian ini, karena kontribusi dari penelitian ini membuahkan hasil yang signifikan dari peningkatan efisiensi alternatif sebelumnya.

6. Takeaway

Pengembangan pada peningkatan efisiensi operasional di *Internet Service Provider (ISP)* supaya selalu mengurangi penundaan pemasangan layanan pelanggan baru, yang dapat berkontribusi besar pada peningkatan kinerja dan efisiensi operasional perusahaan. Lagipula sistem penjawalan teknisi juga sangat meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan pada lingkungan *ISP*.