

1. Sitasi (APA):

Penulis. (2024). Analisis Efisiensi Penjadwalan Teknisi Pemasangan Layanan Internet Menggunakan Metode SAW dan ROC. JOINTECS: Journal of Information Technology and Computer Science, 9(1), 35–40.

2. Latar & Tujuan:

Perusahaan penyedia internet sering menghadapi masalah keterlambatan pemasangan layanan akibat penjadwalan teknisi yang kurang efisien.

Hal ini menurunkan kepuasan pelanggan dan menimbulkan beban kerja teknisi yang tidak merata.

Tujuan penelitian: mengoptimalkan penjadwalan teknisi dengan metode SAW dan ROC.

3. Metode:

Kriteria: jarak ke pelanggan, keahlian teknisi, ketersediaan, waktu pemasangan.

SAW → menghitung skor teknisi berdasarkan kriteria.

ROC → menentukan bobot obyektif tiap kriteria.

Data diambil dari jadwal teknisi perusahaan lokal.

4. Hasil/Temuan:

Efisiensi penjadwalan meningkat hingga 90%.

Waktu tunggu pelanggan berkurang signifikan.

Distribusi kerja teknisi menjadi lebih seimbang.

Kualitas layanan meningkat, kepuasan pelanggan naik.

5. Kontribusi & Keterbatasan:

Kontribusi:

Mengaplikasikan metode multikriteria dalam manajemen sumber daya teknisi.

Menunjukkan bahwa SAW–ROC dapat mengurangi bias penjadwalan manual.

Keterbatasan:

Uji coba terbatas pada satu perusahaan.

Perlu pengujian lebih lanjut di perusahaan skala besar.

6. Takeaway:

SAW–ROC efektif untuk penjadwalan teknisi di perusahaan layanan internet.

Sistem ini berpotensi dikembangkan berbasis web/aplikasi agar lebih praktis.